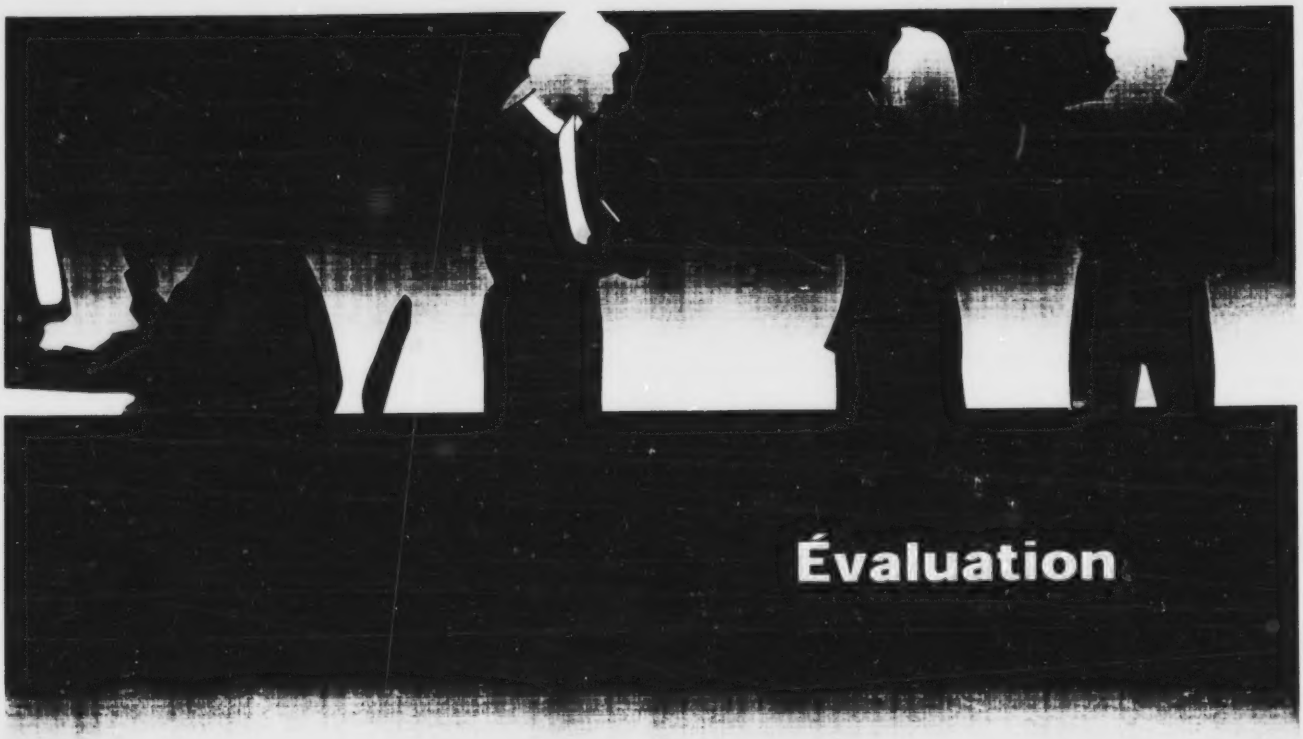
Programme d'amélioration de l'employabilité



Développement des ressources humaines Canada
Human Resources Development Canada

Évaluation et exploitation des données

Politique stratégique

Canada

SP-AH002F-01-96

101-02383/

Évaluation du programme
Amélioration de l'employabilité

Rapport final

Évaluation et exploitation des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada
Décembre 1995

REMERCIEMENTS

Cette étude d'évaluation fut réalisée par une équipe formée d'agents du groupe de l'Évaluation et de l'exploitation des données au sein du ministère du Développement des ressources humaines Canada, en collaboration avec Les Associés de recherche Ekos inc. Ces derniers étaient principalement responsables de la conception de l'approche méthodologique ainsi que de l'analyse des données et des renseignements recueillis.

L'équipe d'évaluation aimerait remercier tous ceux qui ont contribué à l'étude, en particulier les bénéficiaires du programme de l'Amélioration de l'employabilité, qui ont consacré énormément de temps à partager leurs expériences personnelles au niveau de la formation et au sein du marché du travail. L'équipe aimerait également exprimer ses remerciements aux personnes qui ont participé à titre de membres du groupe de comparaison et qui ont aussi consacré beaucoup de leur temps à fournir les données et renseignements requis, lesquels nous ont permis de compléter une évaluation réaliste des répercussions du programme.

Nous sommes pareillement reconnaissants à plusieurs directeurs et leur personnel, tant au niveau de l'administration centrale qu'au sein des provinces, qui ont bien voulu apporter leur aide à l'équipe d'évaluation.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE i

RÉPONSE DE LA DIRECTION ix

1 INTRODUCTION 1
- 1.1 Contexte 1
- 1.2 Description du programme 2
- 1.3 Organisation du rapport 8

2 APPROCHE DE L'ÉVALUATION 9
- 2.1 Problèmes d'évaluation 9
- 2.2 Approche méthodologique 12

3 PROFIL DE LA CLIENTÈLE 21
- 3.1 Profil socio-démographique 21
- 3.2 Antécédents professionnels 25

4 PRESTATION DES SERVICES ET SATISFACTION DES CLIENTS ... 33
- 4.1 Introduction 33
- 4.2 Counselling d'emploi 34
- 4.3 Continuum de services 41
- 4.4 Perceptions des client 50

5 RÉPERCUSSIONS DU PROGRAMME 55
- 5.1 Contexte 55
- 5.2 Expérience de travail des participants 56
- 5.3 Effets différentiels de la formation 59

6 SYNTHÈSE ET CONCLUSIONS 73
- 6.1 Profil des participants 73

6.2 Ciblage et pertinence 74
6.3 Prestation 75
6.4 Résultats liés au marché du travail 77
6.5 Prestataires et non-prestataires d'assurance-chômage 79
6.6 Groupes de clients du PAE 79
6.7 Évaluation globale 80

VOL. II

Annexe A : Questions d'évaluation
Annexe B : Profil détaillé des clients et mesures psychométriques
Annexe C : Méthodologie de l'évaluation
Annexe D : Description des variables et résultats économétriques

VOL. III

Annexe E : Questionnaire des participants
Annexe F : Questionnaire du groupe témoin

SOMMAIRE

Contexte

Le programme Amélioration de l'employabilité (PAE) a été créé en 1991; il constitue une démarche axée sur le client et regroupe plusieurs programmes et services auparavant offerts dans le cadre de la *Planification de l'emploi* et du *Service national de placement* (SNP).

Le programme *Amélioration de l'employabilité* a pour principal objectif d'offrir un choix souple de programmes et de services de formation visant à améliorer l'employabilité des clients qui éprouvent des difficultés à trouver et à conserver un emploi. Il comporte huit composantes liées au counselling, à la formation et à l'expérience, à l'aide de la mobilité et aux services connexes ainsi qu'au soutien du revenu. L'évaluation a porté sur trois d'entre elles : *Perspectives d'emploi, Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation*.

- Les fonds affectés à la composante ***Perspectives d'emploi*** servent à rembourser les salaires versés par les employeurs qui assurent aux participants une formation en cours d'emploi et une expérience de travail. La participation à cette composante dure en moyenne 24 semaines.

- La composante ***Formation fournie dans le cadre de projets*** permet d'offrir aux participants une formation en classe intégrée à de la formation en cours d'emploi. Les contrats sont conclus avec des coordonnateurs de projets qui organisent des activités d'emploi pertinentes, avec la formation professionnelle, la dynamique de la vie, la recherche d'emploi et le placement. Les participants peuvent recevoir des prestations d'assurance-chômage ou une allocation de formation. La participation à cette composante dure en moyenne 24,2 semaines.

- Dans le cadre de la composante ***Achat de formation***, les clients ont l'occasion d'acquérir, en salle de classe, de nouvelles aptitudes professionnelles. La formation peut être achetée auprès de formateurs des secteurs privé ou public, que ce soit par l'entremise d'achats entre gouvernements et d'achats par les CEC, ou indirectement, par le truchement de groupes de coordination locaux ou d'autres partenaires non gouvernementaux. La formation admissible doit répondre aux besoins du marché du travail local et convenir aux intérêts et aux aptitudes du client. Les participants peuvent toucher des prestations d'assurance-chômage ou une allocation de formation. La participation à cette composante dure en moyenne 15,3 semaines.

Méthodologie

Dans le cadre de l'évaluation, on cherche à déterminer la réussite du programme en examinant l'expérience de travail des participants postérieure au programme. On a ici analysé les effets différentiels annuels sur les facteurs suivants :

- semaines de travail;
- gains;
- semaines d'assurance-chômage; et
- semaines d'assistance sociale.

Par «effets différentiels», on désigne les expériences de travail réelles des clients, une fois la formation terminée, par rapport à ce qu'elles auraient été en

l'absence d'une telle formation. En faisant appel à une conception quasi expérimentale, on a pu, à l'aide d'un groupe témoin de non-participants, évaluer ce qui se serait produit en l'absence de formation. Le groupe témoin se composait de travailleurs admissibles au programme Amélioration de l'employabilité. Pour déterminer les effets différentiels des trois composantes de la formation, on a procédé à des analyses économétriques et statistiques.

Les données provenaient de quatre sources :

- une enquête réalisée auprès de 6 756 clients qui ont participé au programme entre juillet 1991 et janvier 1994;
- une enquête réalisée auprès de 5 313 non-participants;
- des données administratives de DRHC; et
- les données fiscales de Revenu Canada.

Profil de la clientèle

Les composantes de formation du PAE étaient bien ciblées sur les groupes clients visés. On trouvera ci-dessous une brève description socio-démographique des clients au moment où la formation a débuté, en plus d'un bref aperçu de leurs expériences de travail au cours de la période de deux ans qui a précédé leur admission au programme.

En moyenne, les clients de la composante *Perspectives d'emploi* étaient âgés de 34 ans, titulaires d'un diplôme d'études secondaires, célibataires et locataires. Il s'agissait le plus souvent d'hommes. Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* avaient un profil très semblable, à celui des clients de la composante *Perspectives d'emploi*, mais il s'agissait le plus souvent de femmes.

Les participants de la composante *Achat de formation* étaient plus âgés : en effet, ils avaient en moyenne 38 ans et étaient beaucoup moins susceptibles que les autres clients d'avoir moins de 25 ans. Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* et les clients de la composante *Achat de formation* étaient le plus souvent des hommes, mais ils étaient beaucoup plus nombreux que les participants des deux autres groupes à posséder leur propre maison. Ils étaient également susceptibles d'avoir terminé leurs études secondaires, mais plus susceptibles d'être titulaires d'un certificat professionnel.

Avant de devenir clients du programme *Amélioration de l'employabilité*, les participants des trois composantes éprouvaient des difficultés sur le marché du travail. Par exemple, seulement 14 % des clients de la composante *Perspectives d'emploi*, 11 % des clients de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* et 29 % des clients de la composante *Achat de formation* travaillaient pendant la semaine qui a précédé leur admission au programme. De plus, pendant la période de deux ans qui a précédé la formation, les clients des composantes *Perspectives d'emploi* et de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* avaient été en chômage en moyenne 40 semaines; pendant la même période, les clients de la composante *Achat de formation* s'étaient retrouvés dans la même situation pendant 24 semaines. Entre 55 et 65 % de l'ensemble des clients du programme avaient touché des prestations d'assurance-chômage pendant la période de deux ans précédant leur admission au programme.

De façon caractéristique, les emplois que détenaient les clients des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* avant la formation étaient moins bien rémunérés et exigeaient des aptitudes moins grandes que ceux qu'occupaient les participants de la composante *Achat de formation*. De 1987 à 1991, les stagiaires des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie*

dans le cadre de projets gagnaient en moyenne 9 000 $ par année, contre 13 000 $ pour les clients de la composante *Achat de formation.*

Prestation des services et satisfaction de la clientèle

De façon générale, les clients étaient satisfaits de la qualité de la formation. On leur a demandé de coter la qualité de la formation, de la supervision et de l'équipement ainsi que la durée du temps passé en compagnie de formateurs. De 75 à 86 % des participants du programme ont octroyé à chacune de ces catégories une note satisfaisante ou très satisfaisante.

Pour plusieurs de ces clients, le counselling est un premier pas important à franchir avant d'entreprendre une formation. Quelque 44 % des participants ont indiqué qu'ils avaient reçu du counselling dans un CEC, qui les avait aidés à fixer des objectifs de carrière, à chercher un emploi, à définir les emplois pour lesquels il y a pénurie et, enfin, à trouver un programme de formation répondant à leurs besoins. Le pourcentage de participants ayant bénéficié de services de counselling peut avoir été plus élevé puisque d'autres organismes qu'un CEC peuvent en avoir fourni. Les clients ont jugé le counselling reçu des CEC moins favorablement que leur formation. En ce qui concerne les services de counselling, les cotes obtenues se situaient à peu près au point médian de l'échelle de sept points. Pour expliquer pourquoi ils avaient accordé une faible cote aux services de counselling, les participants ont invoqué deux raisons principales : le «manque de suivi» et le fait que le conseiller ne «prenait pas leurs besoins en considération».

Résultats sur le marché du travail

(i) Semaines annuelles de travail

Les trois composantes du programme ont eu un effet positif sur l'employabilité, particulièrement pour ceux qui étaient au chômage tout juste avant d'être admis au programme. Lorsqu'on considère l'ensemble des participants, ce sont ceux de la composante *Perspectives d'emploi* qui ont vu leur nombre de semaines de travail augmenter le plus. En effet, il a augmenté de 12,7 semaines, contre 12,1 semaines pour les clients de la composante *Achat de formation* et 10,8 pour les clients de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets.* Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* qui étaient au chômage tout juste avant d'être admis au programme ont vu le nombre de leurs semaines de travail augmenter de 17,1 contre 14,4 pour les clients de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* et 15,9 pour les participants de la composante *Achat de formation.*

(ii) Gains annuels

Le programme *Amélioration de l'employabilité* a eu un effet marqué sur les gains annuels en raison de l'augmentation du nombre de semaines de travail. En ce qui concerne les gains, l'augmentation observée a oscillé entre environ 3 800 $ pour les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* et près de 5 200 $ pour les participants de la composante *Achat de formation.* Chez ceux qui étaient sans travail, tout juste avant d'être admis au programme, les augmentations sont encore plus marquées. Les clients en chômage de la composante *Perspectives d'emploi* ont gagné 6 500 $ de plus, contre 5 200 $ et 6 850 $ respectivement pour les

participants des composantes *Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation.*

(iii) Semaines annuelles d'assurance-chômage et d'aide sociale

Les réductions des prestations d'assurance-chômage et d'aide sociale observées au terme de la formation méritent d'être relevées, même si elles sont moins importantes que les gains observés au chapitre du nombre de semaines de travail. Dans l'ensemble, les participants des composantes *Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation* ont touché des prestations d'assurance-chômage pendant 4,6 et 3,4 semaines de moins, respectivement. On n'a pas observé de diminution du nombre de semaines d'assurance-chômage chez les clients de la composante *Perspectives d'emploi;* toutefois, ils ont touché des prestations d'aide sociale pendant 2,6 semaines de moins, tandis que les participants des deux autres composantes en ont touché 1,6 et 1,5 de moins, respectivement.

Ce sont les participants qui étaient sans emploi qui ont connu les réductions les plus importantes. Les participants sans emploi des composantes *Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation* ont touché des prestations d'assurance-chômage pendant 7,4 et 5,1 semaines de moins; chez les personnes qui travaillaient, les chiffres comparables s'établissent à 3,2 et 2,6. Toutefois, on n'a pas observé de diminution du nombre de semaines d'assurance-chômage chez les clients sans emploi de la composante *Perspectives d'emploi.*

Les participants prestataires d'assurance-chômage ont également reçu de l'aide sociale pendant un moins grand nombre de semaines : 3,7 semaines de moins pour ceux de la composante *Perspective d'emploi,* 2,7 pour ceux de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* et 2,2 pour ceux de la composante *Achat de formation.*

(iv) Efficacité pour les groupes de clients

Comme on le résume ci-dessous, le programme Amélioration de l'employabilité a eu un effet positif sur plusieurs groupes qui, de façon caractéristique, éprouvaient des difficultés sur le plan du travail. Les gains désignent le nombre de semaines de travail de plus imputables au programme.

- *Sexe :* En vertu des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets*, les femmes ont obtenu des résultats comparables à ceux des hommes; toutefois, elles ont réalisé des gains plus importants dans le cadre de la composante *Achat de formation.*

- *Études :* Ce sont les titulaires d'un diplôme d'études secondaires qui ont profité le plus des trois composantes du programme. Cependant, les participants qui avaient moins qu'un diplôme d'études secondaires ont malgré tout réalisé des gains substantiels.

- *Âge :* Les jeunes ont été moins avantagés que les travailleurs plus âgés, particulièrement en ce qui touche les composantes *Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation.*

- *Minorités visibles et personnes handicapées :* Les clients qui s'identifiaient eux-mêmes en tant que membres d'une minorité visible ont obtenu des gains supérieurs à la moyenne, indépendamment de la composante du programme. Les personnes handicapées ont également réalisé des gains importants, particulièrement en ce qui touche les composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets.*

- *Prestataires d'assurance-chômage et non-prestataires d'assurance-chômage :* Les prestataires et les non-prestataires d'assurance-chômage ont réalisé des gains remarquables. Dans le cas des prestataires d'assurance-chômage, la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* était particulièrement efficace, alors que dans le cas des non-prestataires d'assurance-chômage, c'est la composante *Achat de formation* qui l'était. Au terme du programme, les prestataires d'assurance-chômage ont de plus touché des prestations pendant un nombre de semaines nettement inférieur à ce qui se serait produit s'ils

n'avaient pas participé au programme. En ce qui concerne le groupe de non- prestataires d'assurance-chômage, la réduction du recours à l'assurance-chômage a été beaucoup moins marquée. Les non-prestataires d'assurance-chômage ont touché de l'aide sociale pendant un moins grand nombre de semaines, tandis que le nombre de semaines d'aide sociale des prestataires d'assurance-chômage n'a que légèrement diminué, ou n'a pas diminué.

- *Assistés sociaux* : Les assistés sociaux ont réalisé des gains considérables et, au terme du programme, ils ont touché de l'aide sociale pendant un nombre de semaines nettement inférieur à celui du participant moyen au programme. La réduction de la dépendance à l'égard de l'aide sociale des assistés sociaux participant à la composante *Achat de formation* a été d'une certaine façon annulée par une augmentation marquée du nombre de semaines d'assurance-chômage.

Conclusions

Le programme Amélioration de l'employabilité a eu, sur le marché du travail, des avantages marqués pour les participants, particulièrement ceux qui étaient sans emploi tout juste avant d'être admis au programme.

Les participants du PAE ont vu leurs gains annuels augmenter de façon considérable, en raison de leur nombre de semaines de travail, une fois le programme terminé. Les trois composantes du programme ont eu pour effet de réduire la dépendance à l'égard du filet de sécurité sociale.

Le programme s'est révélé efficace pour presque tous les groupes de clients, y compris pour les travailleurs plus jeunes, moins scolarisés, antérieurement sans emploi de même que les non-prestataires d'assurance-chômage et les membres de groupes visés par les mesures d'équité. Dans de nombreux cas, leurs gains différentiels ont été plus considérables que ceux des participants au programme en général.

RÉPONSE DE LA DIRECTION

L'évaluation révèle que le PAE a fait des progrès importants et a obtenu de meilleurs résultats comparativement aux programmes précédents et semblables de la Planification de l'emploi (PE). L'évaluation a contribué et continuera de contribuer à la conception et à l'élaboration des nouvelles mesures et prestations d'emploi énoncées dans la projet de loi sur l'assurance-emploi qu'étudie actuellement le Parlement.

Chacune des composantes du PAE étudiées ont obtenu des résultats positifs, soit les Perspectives d'emploi (subvention), l'Achat de formation (perfectionnement professionnel en classe) et la Formation axée sur les projets (à la fois en classe et en milieu de travail).

Comme pour les évaluations précédentes, les résultats des composantes du PAE étaient mesurés en comparant les gains tirés sur le plan de l'emploi par les personnes qui avaient participé à des projets et par les personnes qui, dans des circonstances semblables, n'y avaient pas participé. L'utilisation de groupes témoins permet de

mesurer les gains tirés par les participants, et ces gains étaient plus importants pour le PAE que pour la PE.

L'amélioration globale des résultats tient en partie à la différence entre les groupes de clients attribuable à l'utilisation accrue des fonds de l'assurance-chômage et à l'apport d'une aide à un plus grand nombre de clients qui étaient admissibles aux prestations d'assurance-chômage et qui avaient récemment obtenu un emploi. La PE, dont les coûts étaient imputés au Trésor, s'adressait davantage aux chômeurs de longue date, aux jeunes et aux femmes qui intégraient ou réintégraient le marché du travail. Les clients du PAE étaient plus âgés, possédaient plus d'expérience et avaient un niveau de scolarité plus élevé que ceux de la PE.

Cependant, le PAE a souvent eté l'objet de critiques du fait qu'il a utilisé deux sources de financement, soit les fonds de l'assurance-chômage et le Trésor, rend le programme non seulement difficile à administrer, mais aussi souvent non productif. Ainsi, certains chômeurs qui auraient pu être aidés de façon efficace par le PAE ont été exclus pour des motifs arbitraires (p. ex. l'épuisement de leurs prestations d'assurance-chômage).

Les dispositions législatives touchant les mesures et les prestations d'emploi prévoient donc une seule source de financement pour tous les chômeurs qui touchent des prestations, qui en ont touché au cours des trois dernières années ou qui ont touché des prestations de maternité ou de paternité au cours des cinq dernières années.

D'autres facteurs qui peuvent expliquer le succès plus grand que remporte le PAE, par rapport à des mesures semblables de la PE, ce sont les différences de conception, surtout pour ce qui concerne la sélection des clients et le choix de

l'intervention pertinente en fonction des besoins d'adaptation au marché du travail qu'a le client. Voici les faits saillants de l'approche axée sur la clientèle, qui caractérise le PAE :

- Les critères généraux de sélection, qui visaient les chômeurs éprouvant de graves difficultés sur le marché du travail (en d'autres termes, sans l'intervention du PAE, ceux-ci seraient probablement demeurés en chômage très longtemps); en vertu de la PE, des critères de sélection étaient liés à chaque mécanisme de financement.

- La souplesse locale a permis d'adapter les interventions aux besoins des clients et des marchés du travail locaux, tandis que la PE s'appuyait sur des critères relativement limités, déterminant le mode d'exécution des programmes.

- Les ententes de partenariat conclues à l'échelon provincial et local ont contribué à accroître la prise de décision conjointe liée au processus de planification et à augmenter les ressources communautaires auxquelles on pouvait avoir recours pour concevoir et apporter les interventions nécessaires.

Le PAE visait à ce que les décisions concernant les clients soient le plus possible adaptées à leurs besoins et prises dans le contexte du marché du travail local. Il s'agissait d'une différence considérable par rapport aux programmes de la PE, qui étaient toujours fondés sur une méthode centralisée de détermination de l'admissibilité des clients, sur des règles uniformes de mise en oeuvre des programmes et sur la tenue d'un budget distinct pour chaque programme.

Les prestations et les mesures d'emploi qui sont proposées s'inspirent de cette approche et du succès qu'elle a remporté : la structure axée sur des programmes est remplacée par une structure entièrement axée sur la clientèle. Fondée sur la gestion des cas, la nouvelle approche permet l'utilisation d'un mécanisme de service

et de soutien pertinent pour aider les chômeurs à mener à bien leur propre plan d'adaptation au marché du travail.

Enfin, un autre facteur expliquant le succès du PAE, c'est que ce programme prenait appui sur des pratiques axées sur les résultats et adoptées dans le cadre de la PE grâce aux enquêtes de suivi menées à l'échelle nationale auprès des clients. À ce chapitre, on continue d'élaborer des moyens efficients et efficaces, à l'échelon local, afin de mesurer et de suivre de près les résultats obtenus pour chaque client. Cette opération vise à faire en sorte que ces renseignements soient prêts à utiliser pour la planification locale et la reddition de comptes, et pour la production de renseignements sur les meilleures pratiques, qui serviront à conseiller et à aider chaque client.

Pour ce qui concerne les prestations et les mesures d'emploi qui sont proposées, le nouvel accroissement de la prise de décision locale et la possibilité d'avoir recours à divers moyens d'appliquer les mesures (comme les tiers et les autres paliers d'administration) vont de pair avec l'accent accru qui est mis sur la gestion axée sur les résultats et les pratiques en matière de reddition de comptes.

Dans l'ensemble, les conclusions de l'évaluation sont positives et confirment les orientations prises pour les nouvelles prestations et mesures d'emploi. Le rapport fait ressortir des éléments susceptibles d'amélioration, notamment pour ce qui est du processus de sélection des clients.

Comme les conclusions de l'évaluation de la PE ont été utilisées pour concevoir le PAE, les prestations et les mesures d'emploi qui sont proposées ont été élaborées en fonction de bon nombre des leçons tirées de l'expérience du PAE et de son évaluation. En cette période d'élaboration des politiques et des programmes, liée à

la présentation du nouveau projet de loi, ce rapport constitue un document important auquel il est utile d'avoir accès.

CHAPITRE

1 INTRODUCTION

1.1 Contexte

Le programme *Amélioration de l'employabilité* (PAE) a été créé en 1991; il regroupe plusieurs programmes de formation auparavant offerts dans le cadre du programme *Planification de l'emploi* ainsi qu'un certain nombre de services et de programmes d'emploi offerts dans le cadre du Service national de placement (SNP). Il consiste en programmes de développement de l'emploi axés sur les travailleurs. L'objectif du PAE est d'améliorer l'employabilité de certaines personnes qui ont besoin d'une aide pour surmonter les obstacles, actuels ou prévus, que leur pose le marché du travail et de faciliter leur intégration à un emploi qui leur convient en leur fournissant des services de counselling, de la formation et l'expérience de travail, de l'aide à la mobilité et des services connexes ainsi qu'un soutien du revenu.

Dans la présente évaluation, l'accent a porté sur trois composantes de la formation -- *Perspectives d'emploi, Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation* -- qui font partie des huit composantes initiales qui forment le

programme *Amélioration de l'employabilité*. Ces trois composantes de la formation représentent 68 % des sommes que le Trésor a consacrées au PAE en 1993-1994, et 96 % des fonds des utilisations productives de l'assurance-chômage (UPAC) affectés à ce titre pour la même période. Dans l'ensemble, elles représentent 84 % des dépenses consacrées au PAE. Dans les autres chapitres du présent rapport, toute allusion au programme *Amélioration de l'employabilité* ne renvoie qu'à ces trois composantes.

Le PAE constitue un point central en ce qui a trait à la recherche liée à l'évaluation. Il se démarque nettement des anciens programmes en ce qui touche les services et la clientèle. La recherche dans le domaine de l'emploi et de la formation a soulevé d'importantes questions quant à l'efficacité des interventions relatives au marché du travail. Compte tenu de l'importance des deniers publics investis dans le PAE et des aspects innovateurs de l'approche de ce dernier, il importe d'évaluer l'impact de chaque composante et de tirer des conclusions plus pratiques quant à savoir «ce qui convient le mieux à chacun».

1.2 Description du programme

(a) Aperçu

Les programmes d'emploi offerts par Développement des ressources humaines Canada (DRHC) ont subi des changements radicaux. La Stratégie de mise en valeur de la main-d'oeuvre (SMMO), annoncée en 1989, répondait à la nécessité d'accroître la compétitivité de la main-d'oeuvre canadienne au chapitre de la technologie et d'amener les Canadiens à valoriser la formation. À la suite des consultations issues de la SMMO, les Programmes et services d'emploi (PSE) ont été créés en 1991 pour

répondre aux besoins qui avaient été cernés. Cette structure modifiée a permis de regrouper les éléments des programmes de l'ancienne Planification de l'emploi (PE) ainsi que les services offerts auparavant dans le cadre du Service national de placement.

Le programme *Amélioration de l'employabilité* est l'un des quatre programmes créés dans le cadre des PSE. Il remplace un certain nombre de programmes de formation offerts par l'ancienne Planification de l'emploi, et sa structure, plus simple, vise à faciliter l'accès des clients à un continuum de services qui répondent à leurs besoins en matière d'emploi. En plus d'offrir des services plus simples, le PAE préconise une nouvelle approche de la sélection des clients, ainsi que de nouveaux principes et de nouvelles priorités.

La *sélection des clients* du PAE repose sur trois conditions préalables : les clients doivent 1) éprouver de graves difficultés sur le marché du travail, 2) être motivés et 3) avoir conclu un accord avec l'autorité désignée de DRHC à propos d'un plan d'action. Le programme vise à faire en sorte que, outre les prestations d'assurance-chômage, les groupes habituellement sous-représentés sur le marché du travail (par exemple, les femmes, les bénéficiaires d'aide sociale (BAS), les membres de minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées) aient un accès équitable aux débouchés offerts par le programme et qu'ils y participent. Des stratégies nationales ont été élaborées afin d'orienter la sélection des clients pour ces groupes.

La détermination des besoins liés à l'emploi en ce qui a trait à la clientèle du programme est fondée sur une approche *axée sur le client*. La sélection des clients du PAE remplace l'approche préconisée par la Planification de l'emploi, qui consistait à cibler des composantes précises du programme à l'intention de groupes de

clients particuliers (par exemple, le programme Intégration professionnelle s'adressait aux jeunes qui débutaient sur le marché du travail ou aux femmes qui le réintégraient). Les programmes du PAE consistent plutôt en des outils généraux qui visent à satisfaire aux besoins de la clientèle. Chaque participant passe une entrevue le plus tôt possible au cours du processus de réemploi, ce qui permet de déterminer les composantes du programme qui lui permettront le mieux de s'adapter au marché du travail.

Au besoin, on offre aux clients l'accès à un continuum de programmes et de services. Comme le client participe à la prise des décisions et reçoit du counselling, on s'assure que la formation et les services offerts sont opportuns et adaptés à sa situation personnelle. Autre aspect de la structure de prestation des services du PAE : plusieurs types d'agents dispensent de la formation, depuis les établissements de formation privés et publics jusqu'à des employeurs du secteur privé et des organismes sans but lucratif en passant par des formateurs communautaires et des groupes de coordination. Pour de nombreux clients, il est possible de recevoir du counselling et d'autres services d'une tierce partie plutôt que d'un CEC.

À l'inverse de l'ancien programme Planification de l'emploi, le programme *Amélioration de l'employabilité* met l'accent sur les *programmes locaux*. La sélection des participants n'est pas fondée sur des critères de programmes nationaux. Au contraire, les groupes prioritaires sont déterminés localement. Les *partenariats* avec les organismes communautaires et non gouvernementaux sont considérés comme essentiels à la détermination des besoins locaux ainsi que pour l'administration et la prestation des services.

Avec l'adoption du projet de loi C-21, les sources de financement ont également changé de façon spectaculaire; il est possible de recourir davantage aux

fonds de l'assurance-chômage afin d'adopter des «mesures actives» qui aident les prestataires d'assurance-chômage à retourner au travail. Dans le cadre des utilisations productives de l'assurance-chômage (UPAC), les coûts d'achat de formation peuvent être prélevés sur le compte de l'assurance-chômage .

(b) Composantes du programme

À l'origine, le PAE comprenait huit composantes (tableau 1.1). La présente évaluation ne porte que sur les trois composantes liées à la formation. Voici une brève description de chacune de ces composantes.

- ***Perspectives d'emploi***. Cette composante offre aux clients de DRHC l'occasion de recevoir une formation et d'acquérir de l'expérience pratique. Elle offre aux employeurs une subvention salariale afin qu'ils embauchent les participants. Les employeurs peuvent également bénéficier d'une aide financière pour les coûts de formation. Les placements doivent durer au minimum 80 heures et au maximum 52 semaines. Idéalement, la participation à ce programme doit déboucher sur un emploi à long terme. Cette composante remplace l'option Emplois subventionnés individuellement du programme Développement de l'emploi et l'option Emploi continu du programme Acquisition de compétences. Cette composante a été créée en avril 1991.

- ***Formation fournie dans le cadre de projets***. Cette composante regroupe plusieurs composantes de l'ancien programme Intégration professionnelle de la PE. Créé en juillet 1991, le programme offre aux clients une formation en classe et en milieu de travail. Les projets peuvent durer de 16 à 52 semaines. Les accords de financement des projets sont conclus avec des coordonnateurs locaux qui organisent les activités d'emploi appropriées.

TABLEAU 1.1
Composantes du programme Amélioration de l'employabilité

Composante	Groupe client	Service offert	Objectif	Date d'entrée en vigueur[1]
1. Perspectives d'emploi	Certains clients chômeurs	Les employeurs reçoivent une subvention salariale afin d'embaucher les clients sélectionnés.	Offrir aux clients des débouchés d'emploi qui mènent à un emploi à long terme.	Le 1er avril 1991
2. Formation fournie dans le cadre de projets	Certains clients chômeurs	Les clients bénéficient d'une formation en classe et en milieu de travail.	Aider les clients à acquérir les compétences et la formation nécessaires afin d'intégrer la population active et d'y demeurer.	Le 1er juillet 1991
3. Achat de formation	Certains clients chômeurs	Les clients reçoivent une formation en établissement sous forme de cours de formation achetés d'établissements publics ou privés.	Aider les clients chômeurs à acquérir de nouvelles aptitudes professionnelles, à se recycler ou à obtenir une formation linguistique.	Le 1er juillet 1991
4. Counselling d'emploi	Tous les clients de DRHC	Un counselling d'emploi afin d'aider les personnes qui éprouvent des difficultés sur le marché du travail.	Évaluer les besoins au chapitre de l'emploi et aider à définir et à atteindre des buts réalistes.	Permanent
5. Aide à l'emploi et Extension	Certains clients chômeurs	Les clients reçoivent une aide spécialisée par l'entremise de coordonnateurs qui offrent des activités comme des clubs de placement, un counselling d'emploi collectif, des stratégies de recherche d'emploi, de l'évaluation diagnostique, des approches spéciales ainsi que de l'aide à l'emploi communautaire.	Aider les clients qui éprouvent de graves difficultés sur le marché du travail.	Aide à l'emploi : le 1er juillet 1991 Extension : permanent
6. Initiatives Jeunesse	Les jeunes	Les jeunes Canadiens qui ont des besoins particuliers au chapitre de l'emploi et de la formation bénéficient d'une gamme d'activités.	Encourager les jeunes à terminer leurs études secondaires et aider les élèves à faire la transition de l'école au travail.	Permanent
7. Aide à la mobilité	Clients chômeurs	Contributions aux frais de déplacement afin d'aider les participants à payer les coûts inhérents à la recherche d'un nouvel emploi et à sa réinstallation.	Aider les chômeurs à chercher du travail dans des régions qui leur offrent de meilleurs débouchés.	Le 1er avril 1992
8. Aide à l'exécution	Aucun participant	Conclusion d'accords entre employeurs et coordonnateurs à l'appui des programmes d'emploi.	Améliorer l'exécution des programmes d'emploi et y concourir.	Permanent

[1] Dans ce tableau, on a attribué aux composantes du programme qui ont fait l'objet de changements marqués une date de mise en oeuvre précise, tandis que les options de la PE qui existaient déjà et qui ont été transférées au PAE reçoivent la mention «permanent».

Ces activités peuvent comprendre de la formation professionnelle, de la formation en dynamique de la vie, de la recherche d'emploi et (ou) des placements. Par rapport aux programmes de la PE, l'admissibilité à la composante a été élargie, et elle s'adresse désormais aux personnes qui font face à des obstacles graves sur le marché du travail, qui ont besoin de beaucoup d'aide et d'une diversité de services consécutifs. Les participants peuvent obtenir un soutien du revenu sous forme de prestations d'assurance-chômage (article 26) ou une allocation de formation de base.

- ***Achat de formation.*** Créée en juillet 1991, la composante *Achat de formation* remplace les composantes *Achat direct de formation* et *Achat indirect de formation* qui, dans le cadre du programme *Perspectives d'emploi*, étaient administrées comme autant de programmes distincts ayant chacun une clientèle différente. Dans le cadre de cette composante, les clients reçoivent une formation précise qui leur permet d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles. Trois mécanismes permettent d'acheter de la formation : les ententes entre gouvernements (en vertu des ententes fédérales-provinciales sur la mise en valeur de la main-d'oeuvre), les groupes de coordination (des organismes du secteur privé) et les CEC. La formation admissible doit répondre aux besoins du marché du travail local ainsi qu'aux intérêts et aux aptitudes de la clientèle. Les clients peuvent recevoir un soutien du revenu sous forme de prestations d'assurance-chômage, d'allocations de formation de base ou d'allocations supplémentaires. Sauf dans le cas des apprentis, la plus grande partie de la formation consiste en formation professionnelle (par exemple, qualifications de base et recyclage, formation professionnelle).

En 1993-1994, il y a eu environ 263 000 nouvelles inscriptions à l'une ou l'autre de ces trois composantes du PAE. Environ 80 % des personnes nouvellement inscrites étaient des participants de la composante *Achat de formation*. Au cours de la même année, environ 560 millions de dollars provenant du Trésor ont été consacrés aux personnes qui ont participé au PAE ainsi qu'une somme de 1,1 milliard de dollars des fonds provenant des UPAC. Environ 60 % des stagiaires d'Achat de formation et 46 % de ceux de *Formation fournie dans le cadre de projets* étaient prestataires d'assurance-chômage. Près de 12 000 clients ont participé à la composante *Perspectives d'emploi*, activité subventionnée uniquement par le Trésor. L'inscription aux programmes varie de façon notable selon les régions, ce qui reflète les diverses priorités locales, les décalages observés pour le démarrage de certains programmes et l'étendue des difficultés liées au marché du travail dans les diverses régions.

1.3 Organisation du rapport

Le présent rapport contient cinq autres chapitres. Le chapitre 2 traite des questions d'évaluation et de l'approche méthodologique de l'étude. Le chapitre 3 trace le profil des clients, le chapitre 4 décrit la prestation des services et la satisfaction des clients et le chapitre 5 évalue les répercussions de la participation au programme. Le chapitre 6 présente une synthèse des résultats et des conclusions.

CHAPITRE

2 APPROCHE DE L'ÉVALUATION

2.1 Problèmes d'évaluation

L'annexe A décrit les problèmes d'évaluation soulevés dans la présente étude. Ces derniers peuvent être classés en trois catégories : pertinence, exécution et réussite du programme; chacune est analysée tour à tour dans les paragraphes qui suivent.

(a) Pertinence

L'objectif de l'évaluation en ce qui a trait aux questions liées à la pertinence du programme est d'examiner la plausibilité de la conception et de la logique du programme. Les ressources du PAE sont-elles bien ciblées? Quel est le profil des participants? Les ressources sont-elles consacrées aux travailleurs qui éprouvent des difficultés sur le marché du travail? Quel est le taux de participation des jeunes et des groupes visés par les mesures d'équité? Quelle est la portée actuelle du programme? Les besoins auxquels répond le programme seront-ils toujours présents?

Dans le contexte actuel, la question de la pertinence est importante compte tenu de l'ampleur de la participation au PAE. De même, comme il est de plus en plus urgent d'offrir des options de réemploi viables aux prestataires d'assurance-chômage et aux autres personnes afin de réduire leur dépendance envers le soutien du revenu, il importe d'examiner en profondeur la pertinence du programme.

(b) Exécution du programme

La création du PAE a profondément modifié la façon dont on offre la formation et l'approche adoptée diffère énormément de celle de la Planification de l'emploi. L'un des enjeux de la présente évaluation était d'examiner dans quelle mesure les changements apportés à la façon de dispenser la formation avaient été mis en application dans le cadre du PAE, en particulier le counselling, l'élaboration d'un plan d'action et le suivi des clients. L'évaluation faisait état de l'incidence du counselling et des services connexes et examinait la perception qu'avaient les clients des services offerts par le PAE.

L'opportunité des services est un second aspect de l'exécution. Dans quelle mesure les ressources et l'organisation actuelles permettent-elles de fournir des services en temps utile? Quelle est la période d'attente entre l'inscription et la participation au programme? Cette attente cause-t-elle des difficultés?

(c) Réussite du programme

La présente évaluation met l'accent sur les effets du programme sur les clients. Elle se concentre sur quatre mesures : les semaines de travail, les gains, les semaines de prestations d'assurance-chômage et le recours à l'assistance sociale. De plus, cette évaluation offre un aperçu des résultats non économiques comme la motivation, la confiance et le bien-être personnel (voir annexe B).

La question de la réussite du programme est examinée sous l'angle des effets différentiels : que serait-il arrivé si le programme n'avait pas existé? Dans quelle mesure peut-on attribuer les effets constatés au programme? Pour déterminer les effets différentiels du programme, il faut comparer les taux de succès sur le marché du travail des personnes qui ont participé au programme et de celles qui n'y ont pas participé.

Une autre question a un lien avec la réussite du programme : son équité, c'est-à-dire la mesure dans laquelle le programme a été utile aux membres des groupes qui sont habituellement sous-représentés sur le marché du travail.

En plus d'évaluer les retombées générales du PAE, l'évaluation comporte également une perspective comparative en ce sens qu'elle examine l'efficacité *relative* des trois composantes du programme pour divers groupes clients (par exemple, les chômeurs, les membres des groupes visés par l'équité, les jeunes). Les circonstances ou les conditions qui influent sur la réussite du programme ont été mesurées et analysées dans la présente évaluation, y compris les caractéristiques individuelles des participants (par exemple, leur revenu antérieur, leurs actifs, leurs antécédents professionnels, leur formation, leurs compétences et leur éducation), les caractéristiques du programme (par exemple, sa durée et la participation au counselling) et les facteurs environnementaux (par exemple, la région et les conditions d'emploi).

2.2 Approche méthodologique

L'approche méthodologique adoptée pour cette évaluation repose sur une conception quasi expérimentale. Ses caractéristiques sont les suivantes : une vaste enquête téléphonique auprès d'un grand échantillon de participants provenant des trois composantes de la formation du PAE et d'un groupe témoin de non-participants. La méthodologie est brièvement décrite ci-dessous et elle est exposée plus en détail à l'annexe C.

(a) Échantillonnage des participants

La diversité de la clientèle du programme et la variété de programmes et de services offerts aux participants posaient des problèmes uniques pour la présente évaluation. L'objectif du PAE, qui est de permettre une plus grande participation à certains groupes cibles habituellement sous-représentés sur le marché du travail, exigeait un suréchantillonnage pour que le nombre de personnes composant les échantillons de participants soit suffisant.

On a défini la population des participants de la façon suivante : personnes qui avaient entrepris une formation dans les composantes *Achat de formation, Perspectives d'emploi* ou *Formation fournie dans le cadre de projets* entre juillet 1991 et la fin de janvier 1994, et qui avaient terminé leur formation avant l'enquête effectuée en mars 1994. Les bases de données administratives de DRHC ont servi à l'élaboration d'un cadre d'échantillonnage des participants du programme; on a retenu les numéros d'assurance sociale se terminant par le chiffre cinq. Les dossiers administratifs ont également fourni des renseignements sur les antécédents professionnels des clients et leur recours à l'assurance-chômage qui pouvaient servir à choisir un groupe témoin. Les dossiers contenant les renseignements sur les participants ont ensuite été comparés à d'autres données, et on a pu obtenir une liste actualisée des noms et adresses des participants. Au moment de communiquer avec les répondants afin de les interroger, on a vérifié leur participation au programme. Les répondants qui ne se souvenaient pas d'avoir participé au PAE, même après qu'on leur eut suggéré la date du début et de la fin du programme et le nom de ce dernier, ont été écartés de l'entrevue.

Le fait que le système d'information de gestion de DRHC ne contenait pas tous les renseignements sur les personnes des provinces de l'Ouest qui ont participé aux programmes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* a orienté d'une façon inattendue l'échantillon vers les participants du programme *Achat de formation* ainsi que vers les participants des provinces du centre et de l'Est du Canada. Comme le nombre de cas des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* a été moins grand que prévu, on a dû modifier la période initiale de sélection des échantillons (de juillet 1992 à août

1993) et opter pour la période s'étendant de juillet 1991 à janvier 1994 afin de répondre aux objectifs liés à la réalisation des entrevues. En tout, on a réalisé 6 756 entrevues auprès des participants du programme. Le tableau 2.1 présente la répartition finale des cas selon le programme et la région. Les composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* sont surreprésentées dans l'échantillon par rapport au nombre réel d'inscriptions à ces composantes du PAE.

TABLEAU 2.1
Taille des échantillons de l'enquête selon la région

Région	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation	Groupe témoin
Atlantique	265	672	709	1 091
Québec	209	589	948	1 204
Ontario	246	612	1 139	1 416
Prairies	20	131	724	973
C.-B.	0	3	489	629
Total	740	2 007	4 009	5 313

Note: Dans le cas de l'un des indicateurs régionaux, il manque certains cas au cadre (et, par conséquent, à l'échantillon final). Par conséquent, on ne tient pas compte de certains cas dans le présent tableau.
Ces données incluent 781 apprentis.

Les apprentis ne sont pas des clients du PAE, mais on a convenu de les coder dans la composante *Achat de formation*. Au départ, les apprentis faisaient partie de l'échantillon de cette composante, mais ils ont été éliminés de toutes les analyses, sauf lorsqu'ils ont fait l'objet d'une analyse à titre de groupe distinct.

(b) Échantillonnage du groupe témoin

Le groupe témoin a été défini de la façon suivante : personnes qui étaient des clients potentiels du PAE. Le plan de l'évaluation devait faire en sorte que, dans la mesure

du possible, la sélection produise un groupe témoin composé de personnes ayant des caractéristiques semblables et qui avaient l'intention de réintégrer le marché du travail et d'y demeurer. L'échantillonnage du groupe témoin a reposé en grande partie sur le fichier «un pour cent» (c'est-à-dire, les NAS qui finissent par 15) et ne comprenait que les personnes qui avaient communiqué avec un Centre d'emploi du Canada ou avaient présenté une demande de prestations d'assurance-chômage au cours de la période à l'étude. Au cours du travail sur le terrain, le profil du groupe témoin, fondé sur les fichiers administratifs de DRHC (par exemple, fichier du profil vectoriel et du RE) a été établi et comparé à celui des participants du programme. On n'a ménagé aucun effort pour s'assurer que des indicateurs clés comme le nombre de cessations d'emploi, les demandes de prestations d'assurance-chômage, le motif de la demande, la situation et les antécédents professionnels étaient semblables pour les deux groupes, participants et non-participants. L'échantillon du groupe témoin a été stratifié uniquement pour correspondre à la répartition régionale des participants du programme. On a eu recours au suréchantillonnage pour qu'au moins 400 entrevues soient réalisées auprès des membres de chaque groupe visé par l'équité en matière d'emploi ciblés dans l'échantillon des participants (c'est-à-dire membres de minorités visibles, autochtones, personnes handicapées). Les répondants qui avaient quitté le marché du travail et qui n'étaient plus intéressés à se trouver un emploi ont été éliminés des entrevues. En tout, 5 313 entrevues ont été réalisées.

Toutes les entrevues ont été réalisées en mars 1994. Il s'est écoulé, en moyenne, 66 semaines entre le moment où les participants du PAE ont terminé leur programme et celui où ils ont passé l'entrevue. C'est le cas des participants de la composante *Achat de formation* qu'il s'est écoulé le plus de temps entre la fin du programme et l'entrevue, soit 73 semaines. En raison des contraintes liées à l'échantillonnage, un plus grand nombre de participants des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* de la période 1993 ont été échantillonnés; il s'est donc écoulé dans leur cas moins de temps entre la fin du programme et l'entrevue (environ 58 semaines). Pour rajuster les données en fonction des différences entre les périodes, les modèles économétriques tenaient compte du temps qui s'était écoulé entre l'entrevue et la fin du programme en en faisant une variable indépendante. Les participants rejoints ont répondu à l'enquête dans des proportions qui variaient entre 84 et 89 %.

(c) Approche analytique

Une des questions essentielles de l'analyse concerne les effets différentiels du PAE sur les participants. Le fait de n'établir, à l'aide des indicateurs clés des résultats (par exemple la situation professionnelle), que de simples comparaisons entre les personnes qui ont participé au programme et celles qui n'y ont pas participé peut aboutir à une estimation biaisée des effets du programme puisqu'il existait des différences entre le groupe témoin et les participants au PAE. Une façon de résoudre ce problème est de segmenter les échantillons et de ne comparer que les segments semblables entre les groupes de participants et les groupes témoins. Cette approche segmentée a été appliquée dans la présente évaluation; en particulier, on a recouru à une segmentation fondée sur la situation professionnelle des répondants juste avant qu'ils s'inscrivent au programme. Le nombre nettement plus grand de participants au PAE qui étaient en chômage avant leur inscription au programme aurait injustement biaisé les résultats en faveur du groupe témoin, qui aurait alors obtenu des résultats supérieurs quant à l'employabilité après le programme. En analysant séparément les répercussions du PAE sur les répondants qui travaillaient et sur ceux qui étaient en chômage juste avant le programme, on élimine le biais que cette différence préalable pourrait produire entre le groupe témoin et l'échantillon de participants.

Même si l'analyse des retombées du PAE selon la situation professionnelle ou d'autres segmentations du marché du travail élimine certains de ces biais imputables à des différences préexistantes entre les groupes, cette approche ne crée pas des groupes homogènes quant à de multiples antécédents professionnels et caractéristiques socio-démographiques. Ces différences de segments peuvent toujours faire en sorte que les résultats liés à l'emploi soient biaisés. Afin d'atténuer le plus possible ce problème, on a eu recours à une analyse de régression multidimensionnelle afin de produire des estimations non biaisées des retombées du programme en établissant des différences entre les échantillons de répondants sur le plan de leurs antécédents professionnels et de leur passé.

On a procédé à des vérifications détaillées afin de déterminer si la capacité des participants de choisir eux-mêmes le programme produisait un biais. Les formes fonctionnelles les plus appropriées des modèles ont été mises en oeuvre pour remédier à cette possibilité de biais. On a également appliqué la procédure de correction de biais par sélection à deux degrés de Heckman afin de vérifier si les formes fonctionnelles étaient adéquates et d'éliminer tout biais de sélection. Les modèles qui font appel à ce facteur de correction donnent des résultats comparables aux modèles d'estimation initiaux. Les résultats dont fait état le présent rapport sont fondés sur les modèles initiaux.

L'approche analytique a été centrée sur les quatre mesures clés suivantes des résultats liés à l'employabilité pour l'évaluation du PAE :

- les semaines de travail;
- les gains;
- les semaines d'assurance-chômage; et
- les semaines d'assistance sociale.

Les variables indépendantes auxquelles on a habituellement recours pour évaluer les mesures des résultats peuvent être réparties en quatre grandes catégories :

- ***socio-démographiques*** : âge, sexe, scolarité, région de résidence, citoyenneté, appartenance aux groupes visés par l'équité et caractéristiques familiales (par exemple, état matrimonial, nombre de personnes à charge);

- ***antécédents de travail*** : nombre de demandes de prestations d'assurance-chômage et nombre de semaines d'ancienneté dans l'emploi entre 1987 et 1991, nombre de semaines nécessaires afin d'être parfaitement formé pour le poste le plus fréquemment occupé avant la formation, prestations d'aide sociale à un moment quelconque au cours des deux années précédant la formation, situation professionnelle avant la formation et revenus tirés de l'emploi précédent;

- ***variables contextuelles*** : date de la fin de la formation dans le cas des participants au programme ou date de référence comparable dans le cas des répondants faisant partie du groupe témoin (date utilisée comme point de référence dans le cas de questions concernant les activités avant et après la formation ou date précise), taux de chômage et population;

- ***variables psychométriques*** : un ensemble de mesures psychométriques a été ajouté au questionnaire d'évaluation du PAE afin de vérifier les répercussions de l'état d'esprit des participants sur les résultats sur le marché du travail. Ces mesures psychométriques ont été obtenues au moment d'effectuer l'enquête, et aucune mesure antérieure n'était disponible. On a procédé à des vérifications afin d'examiner l'efficacité de ces mesures en tant que variables prédictives des résultats quant au marché du travail. Selon une analyse préliminaire de ces données, les mesures se modifiaient selon l'expérience des participants sur le marché du travail et ne constituaient donc pas des variables indépendantes adéquates pour les modèles économétriques. Des vérifications supplémentaires ont montré que l'inclusion de ces variables n'améliorait pas de façon marquée la validité de ces équations, pour qui, prédit les résultats sur le marché du travail. C'est pourquoi les résultats détaillés tirés de ces mesures psychométriques ne figurent pas dans le présent rapport.

À l'annexe D, on décrit toutes les variables dépendantes et indépendantes mentionnées ci-dessus, on fournit la source des variables et la description des calculs. Ces variables indépendantes ont été choisies compte tenu des critères statistiques, de leur valeur prédictive quant aux variables liées aux résultats obtenus par la main-d'oeuvre et de leur utilisation dans des évaluations antérieures.

CHAPITRE

3 PROFIL DE LA CLIENTÈLE

3.1 Profil socio-démographique

(a) Perspectives d'emploi

Le profil socio-démographique des répondants qui faisaient partie de la composante *Perspectives d'emploi* (tableau 3.1) révèle qu'ils ont en moyenne 34 ans et qu'ils sont le plus souvent de sexe masculin, célibataires, titulaires d'un diplôme d'études secondaires et locataires[1]. Les participants au programme *Perspectives d'emploi* sont moins susceptibles que ceux d'*Achat de formation* d'être mariés (44 % par rapport à 59 %) et sont surreprésentés dans les catégories suivantes : célibataires, séparés et divorcés. Ils sont également plus susceptibles d'appartenir à la catégorie des jeunes (moins de 25 ans) que les clients d'*Achat de formation* (23 % par rapport à 10 %). Les participants de PE sont moins susceptibles que ceux d'*Achat de formation* d'être propriétaires de leur habitation et ont moins de personnes à charge que les autres participants.

Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* sont plus instruits que les autres participants -- environ 40 de ces personnes ont fait au moins en partie des études

1. On trouvera à l'annexe C des renseignements plus détaillés sur le profil des participations au PAE des membres du groupe témoin.

postsecondaires. De plus, même si cela ne figure pas dans le tableau 3.1, compte tenu des réponses de l'enquête, la capacité de lire et de compter des participants de la composante *Perspectives d'emploi*, telle qu'ils la perçoivent, est la même que pour les groupes des autres programmes.

(b) Formation fournie dans le cadre de projets

Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ressemblent grandement à ceux de *Perspectives d'emploi* sur le plan de l'âge et de la situation familiale. Comme les participants de *Perspectives d'emploi*, ceux de *Formation fournie dans le cadre de projets* sont moins susceptibles d'être mariés et ont de plus petites familles que les participants d'*Achat de formation*. Environ la moitié des participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* sont locataires. Près du quart ont moins de 25 ans, et les femmes y sont représentées en majorité (57 %) contrairement aux deux autres composantes.

TABLEAU 3.1
Profil socio-démographique

	Perspectives d'emploi (%)	Formation fournie dans le cadre de projets (%)	Achat de formation (%)[1]
Scolarité			
École élémentaire	2,3	2,7	3,5
Études secondaires non terminées	23,9	24,5	22,2
Diplôme d'études secondaires	33,9	41,2	38,7
Études collégiales non terminées	11,2	10,3	11,2
Études universitaires non terminées	5,9	4,6	5,0
Diplôme d'études collégiales	12,6	10,3	10,4
Diplôme universitaire	10,1	6,3	8,8
École de métiers		0,1	0,3
Certificat professionnel			
Certificat professionnel	18,9	20,9	26,4
Accréditation professionnelle	19,5	20,7	18,4
Les deux	2,2	1,9	2,7
Aucun	59,4	56,5	52,6
État matrimonial actuel			
Marié/conjoint de fait	43,8	43,8	59,0
Célibataire (jamais marié)	41,6	40,9	28,2
Séparé(e)	4,9	4,8	5,1
Divorcé(e)	8,6	9,6	6,7
Veuf ou veuve	1,1	0,9	1,0
Statut			
Locataire	49,8	51,1	38,4
Propriétaire	37,3	36,8	55,0
Ni l'un ni l'autre	12,9	12,1	6,7
Sexe			
Homme	54,8	42,8	54,3
Femme	45,2	57,2	45,7
Âge			
Âge moyen	34,2	34,3	37,9
Moins de 25 ans	22,5	23,1	9,9
De 26 à 40 ans	52,4	51,0	53,2
De 41 à 50 ans	17,2	20,0	25,9
51 ans et plus	7,9	6,0	11,0

1. Les apprentis sont exclus.

Toutefois, quand on les compare aux participants de *Perspectives d'emploi*, les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* possèdent une scolarité générale plus faible et sont moins susceptibles d'avoir fréquenté un établissement d'enseignement postsecondaire (32 % possédaient plus que des études secondaires par rapport à 40 % parmi les participants de *Perspectives d'emploi*). En dépit d'une scolarité officielle plus faible, leur auto-évaluation de leur capacité de lire, de compter et d'utiliser un ordinateur est la même que celle des membres du groupe de *Perspectives d'emploi*.

(c) Achat de formation

Les participants de la composante *Achat de formation* étaient fort différents des groupes des deux autres programmes. Cette composante attire les travailleurs d'âge moyen, et les travailleurs les plus jeunes y sont sous-représentés. Les participants de la composante *Achat de formation* sont plus susceptibles que ceux des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* d'être mariés et propriétaires (55 %). Les hommes représentent 54 % des participants.

Les participants de la composante *Achat de formation* sont plus susceptibles de détenir un certificat de métier ou tout autre certificat professionnel. Leur auto-évaluation de leur capacité de lire, de compter et d'utiliser un ordinateur est la même que celle des autres groupes.

3.2 Antécédents professionnels

(a) Perspectives d'emploi

Selon la majorité des indicateurs, les participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont très peu d'expérience professionnelle. Leur expérience de travail est semblable à celle des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* (tableau 3.2). Les participants de *Perspectives d'emploi* étaient, d'une certaine façon, moins susceptibles que les participants de la composante *Achat de formation* d'avoir travaillé à temps plein avant le programme et d'avoir détenu un emploi au cours des deux années qui ont précédé leur inscription au programme. Les gains hebdomadaires moyens de 393 $ pour l'emploi indiqué le «plus important» occupé au cours des deux années qui ont précédé le programme étaient nettement inférieurs à ceux qui ont été estimés dans le cas des participants d'*Achat de formation* (495 $) et de *Formation fournie dans le cadre de projets* (402 $). Les participants de *Perspectives d'emploi* ont occupé des emplois relativement peu spécialisés comparativement aux participants de la composante *Achat de formation.*

En moyenne, les participants de *Perspectives d'emploi* ont connu 41 semaines de chômage au cours des deux années qui ont précédé le programme, ce qui est comparable au sort des participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* (43 semaines), mais beaucoup plus élevé que pour les participants d'*Achat de formation* (24 semaines). Un quart des participants de *Perspectives d'emploi* ont été en chômage pendant plus de six mois et un autre quart, pendant une année ou plus au cours des deux années antérieures au programme.

TABLEAU 3.2

Profil des antécédents professionnels

	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation[1]
Situation professionnelle au cours de la semaine qui a précédé la participation au programme			
Travailleur	14,1 %	10,5 %	29,0 %
Chômeur	72,0 %	78,8 %	57,2 %
Hors de la population active	14,0 %	16,7 %	13,8 %
Travail antérieur (temps plein ou temps partiel)			
Temps plein seulement	58,1 %	57,1 %	67,1 %
Temps partiel seulement	17,3 %	16,6 %	13,4 %
Mélange des deux	15,8 %	13,5 %	13,3 %
N'ont jamais travaillé	8,8 %	12,8 %	6,1 %
Occupé un emploi au cours des deux années précédentes			
Oui	68,6 %	67,7 %	81,9 %
Non	31,4 %	32,3 %	18,1 %
Heures hebdomadaires de travail dans le cas de l'emploi le plus important au cours des deux années précédentes			
Moyenne	39,5	39,1	40,8
Gains hebdomadaires dans le cas de l'emploi le plus important au cours des deux années précédentes			
Moyenne	393,4	402,4	495,2
Syndiqué			
Oui	14,7 %	18,7 %	27,7 %
Non	73,1 %	64,5 %	64,5 %
Sans emploi	12,2 %	16,7 %	7,7 %
Semaines de chômage au cours des deux années précédentes			
Moyenne	40,9	42,5	24,2
Nombre de semaines passées à chercher un travail au cours des deux années précédentes			
Moyenne	31,2	31,3	19,5
Ont déjà touché des prestations d'assurance-chômage au cours des deux années précédentes			
Oui	60,5 %	55,2 %	63,8 %
Non	39,5 %	44,8 %	36,2 %
Nombre de semaines à toucher des prestations d'assurance-chômage au cours des deux années précédentes			
Moyenne	20,9	17,9	19,1
Ont déjà touché des prestations d'assistance sociale au cours des deux années précédentes			
Oui	19,8 %	27,8 %	16,0 %
Non	80,2 %	72,2 %	84,0 %
Nombre de semaines à toucher des prestations d'assistance sociale au cours des deux années précédentes			
Moyenne	6,0	12,7	5,1

1. Les apprentis sont exclus

Les participants de *Perspectives d'emploi* étaient aussi susceptibles que les membres des autres groupes d'avoir touché des prestations d'assurance-chômage au cours des deux années qui ont précédé leur inscription au programme (61 %, par rapport à 55 % pour les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* et à 64 % pour les participants d'*Achat de formation*). Les participants de *Perspectives d'emploi* ont touché des prestations d'assurance-chômage pendant plus longtemps que ceux de tous les autres groupes (21 semaines) : un cinquième d'entre eux ont touché des prestations pendant 50 semaines ou plus au cours des deux années qui ont précédé le programme. Vingt pour cent des participants de *Perspectives d'emploi* ont touché des prestations d'aide sociale pendant en moyenne six semaines au cours des deux années qui ont précédé le programme.

Même si de nombreux participants de la composante *Perspectives d'emploi* avaient connu beaucoup d'instabilité au chapitre de l'emploi, les données administratives concernant leurs antécédents de travail (de 1987 à 1991) démontrent qu'ils avaient présenté légèrement moins de relevés d'emploi (RE) et de demandes de prestations d'assurance-chômage que les participants d'*Achat de formation* (mais ils étaient à peu près à égalité avec les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets*) (tableau 3.3). Cette contradiction apparente résulte probablement d'une surreprésentation des rentrants ou des nouveaux arrivants sur le marché du travail parmi les participants de *Perspectives d'emploi* (presque un participant sur dix n'avait jamais occupé un emploi) puisqu'on avait alors moins d'emplois qui pouvaient prendre fin et qui permettaient d'accumuler des semaines assurables aux fins de l'assurance-chômage. Les données chronologiques montrent que, entre 1987 et 1991, les participants de *Perspectives d'emploi* ont touché des prestations d'assurance-chômage pendant environ 51 semaines et ont reçu environ 10 402 $ de prestations.

TABLEAU 3.3
Profil historique -- Assurance-chômage et revenu (1987-1991)

	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation
Nombre de RE			
Moyenne	3,9	3,8	4,3
Nombre de demandes de prestations d'assurance-chômage			
Moyenne	1,9	1,9	2,3
Nombre de semaines à toucher des prestations d'assurance-chômage			
Moyenne	50,6	53,0	57,4
Total des prestations d'assurance-chômage			
Moyenne	10 402 $	10 571 $	13 135 $
Moyenne de revenu annuel (T4)			
Moyenne	8 894 $	9 118 $	13 382 $
Revenu annuel moyen total			
Moyenne	11 881 $	11 658 $	17 043 $

Le revenu d'emploi et le revenu total passés des participants de *Perspectives d'emploi* reflètent leur plus faible participation au marché du travail et le fait qu'ils détenaient des emplois moins rémunérateurs. Pour les années entre 1987 et 1991 où ils touchaient un revenu, les participants de *Perspectives d'emploi* gagnaient 8 894 $ par année. Leur revenu total était également faible.

(b) Formation fournie dans le cadre de projets

Comme leurs homologues du programme *Perspectives d'emploi*, les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* ont très peu d'expérience de travail. Parmi tous les participants du programme, ceux de *Formation fournie dans le cadre de projets* étaient les moins susceptibles de posséder une expérience de travail avant le programme. Ceux qui avait travaillé avaient généralement occupé des emplois peu rémunérateurs. Les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* étaient moins susceptibles d'être syndiqués que ceux d'*Achat de formation* et plus susceptibles d'avoir été mis à pied de leur emploi précédent. Les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* qui occupaient un emploi avant le programme gagnaient moins que les clients d'*Achat de formation* (402 $ pour une semaine de travail de 39 heures).

À l'instar des participants de *Perspectives d'emploi*, les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* avaient connu de longues périodes de chômage avant le programme (43 semaines au cours des deux années qui ont précédé le programme). Plus du quart des participants avaient été en chômage pendant plus d'une année au cours de cette période. Les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* avaient passé environ 31 semaines à chercher du travail au cours de la même période. Compte tenu de leur expérience de travail sporadique, les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* étaient moins susceptibles d'avoir touché des prestations d'assurance-chômage au cours des deux années qui ont précédé le programme (55 %). Ces participants avaient également présenté moins de relevés d'emploi et de demandes de prestations d'assurance-chômage (en raison d'une plus faible participation au marché du travail). Toutefois, ils étaient moins susceptibles que les participants des autres groupes d'avoir touché des prestations d'aide sociale au cours des deux années qui ont précédé le programme. Les participants avaient également touché de l'aide sociale plus longtemps que ceux des autres groupes (28 % des participants avaient touché de l'assistance sociale pendant 13 semaines en moyenne).

Au cours de la période allant de 1987 à 1991, les participants de *Formation fournie dans le cadre de projets* ont touché des prestations d'assurance-chômage pendant 53 semaines en

moyenne, ce qui représente des prestations totales de 10 571 $. Leur revenu total et leur revenu d'emploi des années antérieures reflètent le peu d'expérience de travail des participants de *Formation fournie dans le cadre de projets*. Au cours des années où ils ont gagné un revenu d'emploi entre 1987 et 1991, les participants de cette dernière composante ont touché un revenu annuel moyen de 9 118 $.

(c) Achat de formation

Les participants de la composante *Achat de formation* avaient des antécédents de travail relativement stables avant de participer au programme et se retrouvaient le plus souvent dans des occupations plus spécialisées et mieux rémunérées. Ces participants étaient plus susceptibles d'avoir travaillé à temps plein avant de participer au programme (67 %) et avaient travaillé au cours des deux années précédant le programme (82 %). Les gains hebdomadaires moyens des participants qui travaillaient avant le programme s'élevaient à 495 $ pour une semaine de 41 heures -- beaucoup plus que les participants des autres programmes. Les participants du programme *Achat de formation* étaient également plus susceptibles que les autres groupes de participants d'être syndiqués (28 %).

Les participants d'*Achat de formation* avaient été en chômage durant 24 semaines au cours des 24 mois qui ont précédé leur participation au programme. Ils avaient passé 20 de ces 24 semaines à chercher du travail. Soixante-quatre pour cent des participants d'*Achat de formation* ont touché des prestations d'assurance-chômage au cours des deux années qui ont précédé le programme (plus que les groupes des autres programmes). Une minorité de participants d'*Achat de formation*, soit 16 %, ont touché de l'aide sociale au cours des deux années qui ont précédé la formation (5,1 semaines en moyenne).

Les données chronologiques relatives au soutien du revenu et au revenu confirment le grand avantage qu'ont les participants d'*Achat de formation* par rapport aux groupes des autres programmes. Entre 1987 et 1991, les participants ont touché des prestations d'assurance-chômage pendant 57 semaines, chiffre légèrement plus élevé que celui des

groupes des autres programmes. Pendant cette période, le total de prestations d'assurance-chômage qu'ont touché les participants d'*Achat de formation* (13 135 $) était plus élevé que celui des groupes des autres programmes, ce qui reflète surtout leur revenu d'emploi plus élevé. Au cours de la période allant de 1987 à 1991, le revenu d'emploi annuel (13 382 $) et le revenu annuel total (17 043 $) étaient également considérablement plus élevés que ceux des groupes des autres programmes.

CHAPITRE

4 PRESTATION DES SERVICES ET SATISFACTION DES CLIENTS

4.1 Introduction

Afin que l'on puisse avoir une compréhension parfaite du type d'intervention dont ont fait l'objet les participants du programme *Amélioration de l'employabilité*, on leur a demandé de répondre à des questions concernant leur PAE, mais également au sujet de leur participation aux programmes de counselling et de formation préalables au PAE. Plus précisément, les répondants ont fourni des renseignements sur :

1) le counselling d'emploi qu'ils avaient obtenu à un CEC au cours des deux années qui ont précédé la participation au PAE;

2) le continuum des services, c'est-à-dire la formation ou les services offerts par DRHC au cours des six mois qui ont précédé leur inscription au PAE et du programme de formation du PAE proprement dit;

3) les perceptions des clients, c'est-à-dire la façon dont le client perçoit son programme de formation.

Les pages qui suivent décrivent plus en détail la participation des clients à chacun de ces aspects du PAE.

4.2 Counselling d'emploi

(a) Incidence du counselling

Pour de nombreux clients du PAE, le counselling d'emploi est un premier pas important vers l'inscription à une formation. On a demandé aux participants s'ils avaient rencontré un conseiller en emploi d'un CEC au cours des deux années qui ont précédé leur inscription à leur programme de formation *Amélioration de l'employabilité.*

Environ 44 % des participants du PAE ont mentionné avoir parlé à un conseiller en emploi d'un CEC au cours des deux années qui ont précédé leur inscription à leur programme de formation. Les autres participants peuvent avoir bénéficié du counselling d'une tierce partie.

Plus de la moitié des participants de la composante *Perspectives d'emploi* (53 %) ont affirmé avoir bénéficié du counselling d'emploi d'un conseiller d'un CEC au cours des deux années qui ont précédé leur inscription à leur PAE (le plus haut pourcentage de tous les groupes du programme). Selon les répondants, les services qu'ils ont le plus souvent reçus de leur conseiller en emploi étaient les suivants : inscription à une formation (41 %), renseignements au sujet de débouchés d'emploi (38 %), aide à prendre une décision relative à une carrière ou à un emploi (12 %) et conseils concernant la recherche d'emploi (12 %).

Quarante-quatre pour cent des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont bénéficié d'un counselling d'emploi à leur CEC à un certain moment au cours des deux années qui ont précédé leur inscription au programme. Les services de counselling ont le plus souvent bénéficié les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* sont les suivants : inscription à une formation (51 %) et renseignements concernant des débouchés d'emploi (29 %).

Quarante-deux pour cent des participants de la composante *Achat de formation* ont affirmé avoir bénéficié d'un counselling d'emploi d'un conseiller de CEC à un certain moment au cours des deux années qui ont précédé leur inscription à leur programme de formation. L'inscription à une formation (59 %), les renseignements relatifs à des débouchés d'emploi (24 %) et les conseils concernant la façon de choisir une carrière ou une occupation (14 %) étaient le type d'aide le plus souvent reçue d'un conseiller.

(b) Plan d'action

Pour les fins de l'enquête, on a défini le plan d'action de la façon suivante : plan établissant une série d'activités qui permettent au participant de se préparer à intégrer le marché du travail. Environ 25 % des participants ont affirmé avoir élaboré un plan d'action en collaboration avec un conseiller d'un CEC. La proportion relativement faible de répondants qui reconnaissent avoir utilisé un plan d'action est surprenante compte tenu de l'accent prononcé que le PAE met sur cet instrument afin d'encourager la participation des clients et de les inciter à résoudre les problèmes liés au marché du travail. Toutefois, il est probable que le nombre sous-estime l'utilisation qui est faite du plan d'action par les conseillers en emploi. Souvent, les plans d'action peuvent simplement consister en une entente informelle entre le client et le conseiller relativement aux activités futures. Il est également possible que, face au client, on n'ait jamais appelé «plans d'action» des ententes plus officielles.

À peine plus du quart (27 %) des clients de la composante *Perspectives d'emploi* qui avaient bénéficié d'un counselling se sont souvenus qu'ils avaient élaboré un plan d'action avec leur conseiller du CEC. Le plan d'action semble avoir été pour eux un outil utile de planification des services pour les clients. Les deux tiers des répondants qui disposaient d'un plan d'action ont affirmé que la formation ou le counselling dont ils avaient bénéficié respectait scrupuleusement leur plan d'action (cote cinq, six ou sept sur une échelle de sept points).

Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* étaient le moins susceptibles de tous les groupes du programme d'avoir élaboré un plan d'action avec leur conseiller en emploi du CEC, quoique ce travail peut avoir été réalisé par des coordonnateurs d'une tierce partie. Vingt-trois pour cent des répondants ont affirmé avoir élaboré un plan d'action avec leur conseiller. De ce nombre, les deux tiers ont affirmé avoir été très fidèles à ce plan.

Un quart des participants de la composante *Achat de formation* ont affirmé avoir élaboré un plan d'action avec leur conseiller en emploi. De ce nombre, deux tiers pensaient que le plan avait été scrupuleusement respecté.

(c) Évaluation du counselling par les clients

En général, les clients de la composante *Perspectives d'emploi* croyaient que le counselling d'emploi dont ils avaient bénéficié ne les avait que modérément aidés à se fixer des objectifs de carrière, à cerner les domaines où ils avaient le plus de chances de trouver un emploi, à faire correspondre leurs compétences et leurs capacités à leur programme, à prendre des décisions au sujet de leur programme et à assurer un suivi au cours de leur programme. Selon les participants, le counselling dont ils ont fait l'objet a surtout réussi à faire correspondre leurs compétences et leurs capacités à la formation reçue dans le cadre de la composante *Perspectives d'emploi*, 61 % des répondants ayant trouvé que le counselling avait été un succès dans ce domaine. Les participants ont estimé que le counselling d'emploi les avait moins aidés à se fixer des objectifs de carrière (43 % des répondants ont mentionné un très grand succès à ce chapitre) que d'autres aspects du counselling (tableau 4.1).

Voici les raisons pour lesquelles les participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont pensé que le counselling avait remporté un succès mitigé : le conseiller ne tient pas compte des besoins du répondant (19 %); absence de suivi (18 %); temps insuffisant passé en compagnie du répondant (12 %); et manque de sympathie de la part du conseiller (11 %).

TABLEAU 4.1
Réussite du counselling d'emploi

	Perspectives d'emploi		Formation fournie dans le cadre de projets		Achat de formation	
Aspect du counselling : aide aux clients	**Cote moyenne[1]**	**Réussite (%)[2]**	**Cote moyenne[1]**	**Réussite (%)[2]**	**Cote moyenne[1]**	**Réussite (%)[2]**
Établir des objectifs et des plans de carrière	4,0	43	3,9	42	3,8	41
Déterminer les régions où ils étaient plus susceptibles de trouver un emploi	4,3	48	4,0	46	3,9	43
Faire correspondre leurs compétences et leurs capacités à leur programme	4,8	61	4,4	56	4,5	55
Assurer un suivi durant leur programme de formation	4,1	49	3,6	41	3,3	33
Prendre des décisions au sujet de leur programme	4,4	52	4,2	50	4,0	45

1. Sur une échelle de 7 points
2. Cotes 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points

À l'instar des participants de la composante *Perspectives d'emploi*, ceux de la composante *Achat de formation* ont répondu que le counselling d'emploi n'a réussi qu'en partie à atteindre leurs divers objectifs liés à l'employabilité (tableau 4.1). Ces participants ont estimé que c'est dans l'établissement d'une correspondance entre leurs compétences et leurs capacités que le programme de la composante *Achat de formation* a connu le plus de succès (56 % lui ont accordé une cote très élevée). Ces participants ont estimé que le counselling d'emploi avait été le moins efficace à deux chapitres : assurer le suivi au cours du projet et aider les participants à se fixer des objectifs et des plans de carrière (seulement un peu plus de 40 % ont jugé ces aspects très réussis).

Voici les raisons pour lesquelles les participants de la composante Achat de formation ont pensé que le counselling d'emploi avait été moins efficace : absence de suivi (27 %); temps insuffisant passé en compagnie du répondant (23 %); conseiller qui ne tient pas compte des besoins du répondant (19 %).

Parmi les trois groupes, les participants de la composante *Achat de formation* sont ceux qui ont sans cesse accordé la plus mauvaise cote au counselling d'emploi (tableau 4.1). Les participants ont trouvé qu'on n'avait surtout pas réussi à leur assurer un suivi au cours de leur formation. Seulement un tiers des clients de la composante *Achat de formation* étaient satisfaits de cet aspect du counselling. De tous les aspects liés au counselling, la correspondance établie entre les compétences et les capacités du client et leur programme de formation a été évaluée le plus positivement (plus de la moitié des répondants lui ont accordé une cote élevée).

Les répondants qui ont jugé leur counselling comme étant l'aspect le moins réussi ont le plus souvent cité deux raisons pour expliquer cette faible évaluation : un manque de suivi (18 %) et des conseillers qui ne tenaient pas compte de leurs besoins.

(d) Temps écoulé entre le counselling et la formation

La période d'attente entre le moment où les participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont reçu du counselling et le moment où ils se sont inscrits à leur PAE a été d'environ huit semaines. Dans le cas des clients dont la période d'attente entre l'inscription et le début de leur programme dépassait un mois (22 % des participants), la majorité d'entre eux (84 %) ont affirmé que le retard ne leur avait causé aucune difficulté.

Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont attendu en moyenne dix semaines entre le moment de leur inscription et le début du projet. Ces participants n'ont pas eu l'impression que des attentes de plus d'un mois leur avaient causé des difficultés. Quatre-vingt-deux pour cent de ces derniers ont affirmé que l'attente n'avait pas été une source de problème pour eux.

La période d'attente entre l'inscription au programme de formation et le début des cours était de 11 semaines en moyenne pour l'Achat de formation. Environ 23 % des participants ont dû attendre plus d'un mois. Toutefois, la majorité de ces clients, 94 %, ont affirmé n'en avoir éprouvé aucun problème.

4.3 Continuum de services

(a) Introduction

La continuité des services dans l'exécution du programme a fait l'objet de beaucoup d'attention puisqu'on y voit un moyen de s'assurer que les clients reçoivent les (multiples, s'il le faut) services dont ils ont besoin pour devenir employables. On a demandé aux participants du PAE de faire état du nombre et du type de services qu'ils ont reçus de DRHC dans les six mois qui ont précédé leur PAE en plus de ceux qu'ils ont reçus au cours de leur programme de formation proprement dit.

(b) Services reçus au cours des six mois qui ont précédé le programme de formation

Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* étaient plus susceptibles que les autres groupes du programme d'avoir reçu un continuum de services (c'est-à-dire qu'ils ont reçu de la formation ou du counselling de DRHC au cours des six mois qui ont précédé leur participation au programme *Amélioration de l'employabilité*). Tout près d'un participant sur cinq a bénéficié d'au moins un service supplémentaire au cours des six mois qui ont précédé sa participation au programme. Parmi les services dont ont bénéficié les clients juste avant leur inscription à la composante *Perspectives d'emploi*, il y a les suivants : formation (54 %), counselling d'emploi (19 %) et participation à un club de placement (11 %). La moitié des participants ont mentionné les conseillers du CEC comme source de présentation dans le cas de ce service supplémentaire; les relations personnelles arrivaient au second rang (39 %). La grande majorité (88 %) de ceux qui ont bénéficié de services avant leur programme n'ont profité que d'un seul autre service.

Quatorze pour cent des répondants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont reçu de DRHC une formation ou du counselling supplémentaires au cours des six mois qui ont précédé le programme. Parmi les services reçus au cours de ces six mois, il y a les suivants : formation (39 %), counselling d'emploi (25 %) et participation à un club de placement (15 %). Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont la plupart du temps été orientés vers ces services par un conseiller d'un CEC (47 %) ou par une personne-ressource (30 %). Parmi ceux qui ont bénéficié d'autres services de DRHC avant leur programme, seulement une minorité (8 %) ont reçu plus d'un service.

Quatorze pour cent des répondants de la composante *Achat de formation* ont reçu de DRHC une formation ou un counselling supplémentaires au cours des six mois qui ont précédé leur programme. Parmi les autres services dont ont bénéficié les participants immédiatement avant leur programme de la composante *Achat de formation*, il y a les suivants : formation, directement liée à un emploi précis ou par le truchement d'un projet de formation (45 %), counselling d'emploi (25 %) et recyclage (9 %). La plupart du temps, les clients étaient dirigés vers ce service par leur conseiller du CEC (45 %) ou par une personne-ressource (40 %).

(c) Formation du PAE

Services reçus au cours du programme de formation

Dans la composante *Perspectives d'emploi*, on s'efforce surtout d'offrir aux participants une expériences professionnelle subventionnée et, comme prévu, le programme suivi par la plus grande partie des participants, 82 %[1] (tableau 4.2), de la composante comprenait un placement. Toutefois, dans un grand nombre de cas, le programme des participants incluait d'autres types de formation ou de counselling. Par exemple, presque la moitié des participants de la composante *Perspectives d'emploi* (47 %) ont bénéficié d'une formation professionnelle précise en classe, et un tiers d'entre eux ont appris à lire et à compter. Une proportion moins importante (20 %) a obtenu un counselling professionnel d'une personne extérieure à DRHC, et 14 % des répondants ont reçu une formation en dynamique de la vie.

La Formation fournie dans le cadre de projets est conçue pour donner aux participants des services intégrés, y compris une formation en classe et en milieu de travail. C'est pourquoi les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont beaucoup participé à tous les types de services liés au programme (tableau 4.2). Quatre-vingt-six pour cent des répondants ont bénéficié d'une formation professionnelle spécifique en classe et presque autant de participants ont acquis une expérience en milieu de travail (76 %). Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* étaient le plus susceptibles de tous les groupes du programme de recevoir des services supplémentaires comme de la formation de base (59 %), du counselling d'emploi ou professionnel à l'extérieur de DRHC (65 %) et de la formation personnelle ou de la formation en dynamique de la vie (61 %).

---

1. Ce nombre peut ne pas être égal à 100 % pour diverses raisons, y compris le fait que les répondants ont confondu d'autres catégories avec le placement d'emploi.

TABLEAU 4.2
Services reçus au cours du programme de formation

Élément du programme	*Perspectives d'emploi*	*Formation fournie dans le cadre de projets*	*Achat de formation*
	% de ceux qui ont reçu un service	% de participaton	% de participation
Formation professionnelle précise en classe et en atelier	47	86	81
Expérience en milieu de travail auprès d'un employeur	82	76	34[1]
Connaissances scolaires générales comme la lecture et les mathématiques	31	59	50
Counselling d'emploi ou professionnel par l'entremise d'une personne autre qu'un conseiller d'un CEC	20	65	38
Counselling personnel ou formation en dynamique de vie	14	61	30

1. Les répondants qui travaillaient au cours de la période de formation peuvent avoir fait état d'une formation qui était assurée par les employeurs, mais qui n'était pas liée à la composante *Achat de formation*.

Quarante-quatre pour cent des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont reçu des services d'un établissement de formation privé (le plus grand nombre de tous les groupes du programme). Vingt-six pour cent ont acquis de la formation par l'intermédiaire d'un collège communautaire et 20 % ont reçu des services par l'entremise d'un organisme sans but lucratif[2].

Le programme des participants de la composante *Achat de formation* était axé sur la formation en classe pour la majorité des participants (81 %)[3] (tableau 4.2). Trente-quatre

2. Remarque : certains de ces participants ont reçu des services de plus d'un organisme.

3. Ce nombre peut être inférieur à 100 % pour plusieurs raisons, y compris le fait que des répondants ont confondu d'autres catégories avec la formation en classe.

pour-cent des participants ont également bénéficié d'une expérience de travail auprès d'un employeur. La moitié des participants ont reçu une formation scolaire générale. Un peu plus du tiers ont reçu un counselling d'emploi à l'extérieur de DRHC. Trente pour cent ont reçu une formation en dynamique de la vie.

Dispensateurs de formation

Dans plus de 80 % des cas, les participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont reçu au moins une partie de leur programme en milieu de travail par l'entremise d'un employeur. Une faible minorité des participants (4 %) ont reçu des services par l'entremise d'organismes sans but lucratif. Des collèges communautaires et des établissements de formation privés ont également été mentionnés comme dispensateurs de programmes par 11 % et 8 % des clients de la composante *Perspectives d'emploi*[4], respectivement.

Quarante-quatre pour cent des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont reçu des services par l'intermédiaire d'un établissement de formation privé (le taux le plus élevé parmi tous les groupes du programme). Vingt-six pour cent ont acquis une formation par l'entremise d'un collège communautaire et 20 % ont reçu des services grâce à un organisme sans but lucratif.

Un peu plus de la moitié des participants de la composante *Achat de formation* (52 %) ont acquis leur formation grâce à un collège communautaire. Les établissements de formation privés ont fourni de la formation à environ un quart des participants. Le reste des participants ont reçu leur formation des sources suivantes : employeurs (7 %), organismes sans but lucratif (8 %) et écoles secondaires (6 %).

4. Remarque : certains participants ont reçu des services de plus d'un organisme.

Durée

Selon les dossiers administratifs, les clients de la composante *Perspectives d'emploi* ont consacré, en moyenne, 24 semaines à leur programme. La majorité des participants (61 %) ont estimé que la durée de leur programme était convenable. Dans les cas où les répondants n'étaient pas satisfaits de la durée du programme, un plus grand nombre estimaient que le programme était trop court (un tiers) plutôt que trop long (4 %).

La durée moyenne d'un programme dans le cas des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* était de 24,2 semaines. Une majorité de participants, soit 59 %, ont estimé que la durée de leur projet était «à peu près correcte». Une minorité importante (environ un tiers des participants) ont été d'avis que leur programme était assez long. Seulement une minorité, soit 6 %, ont pensé que leur programme était trop long.

En moyenne, le programme des participants de la composante *Achat de formation* a duré 15,3 semaines. La majorité des clients ont été satisfaits de la durée de leur programme : 61 %ont affirmé que la durée de la formation était «parfaite». Un tiers des participants étaient d'avis que la formation était trop courte. Seulement une minorité (5 %) ont affirmé que la formation était trop longue.

Allocations

Un peu moins de 17 % des participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont mentionné avoir reçu une allocation de formation de base. Parmi ces derniers, 81 % ont affirmé ne pas avoir été en mesure de s'en tirer avec cette aide. Seulement 2,5 % des participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont touché une allocation de personne à charge au moment où ils étaient inscrits au programme, mais 91 % d'entre eux ont affirmé qu'ils n'auraient pas pu s'en tirer sur le plan financier sans cette allocation. Au cours du

programme, les participants de la composante *Perspectives d'emploi* sont ceux qui ont fait le plus de dépenses, soit environ 312 $, pour des biens comme le transport, la garde d'enfants et des vêtements spéciaux.

Sept pour cent des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont touché une allocation de personne à charge et 28 % ont affirmé avoir reçu une allocation de formation de base. Plus de 89 % des participants qui ont reçu une allocation de personne à charge et 81 % de ceux qui ont reçu une allocation de formation de base ont affirmé qu'ils n'auraient pas pu s'en tirer sur le plan financier sans cette aide. Au cours du programme, les participants ont consacré 231 $ à des dépenses liées à la formation.

Environ 7 % des participants de la composante *Achat de formation* ont déclaré avoir reçu une allocation de formation de base et moins de 2 % ont affirmé avoir touché une allocation de personne à charge.. Parmi les participants qui ont touché une prestation de formation de base, 87 % ont déclaré qu'ils n'auraient pas pu s'en tirer sans cette aide, tandis que 86 % ont affirmé qu'ils n'auraient pas pu s'en tirer sans l'allocation de personne à charge. Au cours du programme, les participants de la composante *Achat de formation* ont consacré 211 $ à des dépenses liées à la formation.

Professions

Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont bénéficié d'une formation dans un grand nombre de professions; celles-ci étaient cependant concentrées dans les groupes de professions liées au travail de bureau (14 %) et aux services (16 %). Onze pour cent des participants occupaient des postes de gestionnaire ou d'administrateur.

Même s'ils ont mentionné une grande diversité de professions pour lesquelles on offrait de la formation, les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets*

ont le plus souvent suivi une formation dans des professions liées au travail de bureau (23 %), à la gestion ou à l'administration (8 %) et aux services (10 %).

Les participants de la composante *Achat de formation* ont reçu une formation dans une grande diversité de professions, dont les suivantes : travail de bureau (14 %), fabrication de produits (6 %), services (7 %) et travail en gestion et en administration (8 %). Dans plus de 25 des cas (28 %), les répondants ont affirmé avoir reçu une formation qui ne visait aucun «travail précis«.

Abandon

Quinze pour cent des participants de la composante *Perspectives d'emploi* n'ont pas terminé leur programme. En moyenne, ces participants avaient encore 15 semaines à faire. Voici les principales raisons invoquées pour justifier l'abandon du programme : difficultés financières (25 %), client invité à quitter le programme (19 %) et acceptation d'un emploi (13 %).

Quatorze pour cent des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* n'ont pas terminé leur programme. En moyenne, il leur restait 10 semaines avant de terminer leur projet. Un peu plus du tiers des participants l'ont abandonné afin d'accepter un travail. Quatorze pour cent des répondants n'ont pas terminé leur projet pour des raisons personnelles ou familiales.

Seulement 10 % des participants de la composante *Achat de formation* n'ont pas terminé leur programme de formation (le taux le plus faible parmi les groupes du programme). En moyenne, les participants qui n'ont pas terminé leur programme ont quitté 15 semaines avant la fin des cours. Les participants ont abandonné le programme

principalement pour les raisons suivantes : accepter un travail (33 %), raisons familiales ou personnelles (18 %) et difficultés financières (11 %).

4.4 Perceptions des clients

(a) Contexte

L'un des principaux objectifs de l'évaluation était de décrire les raisons qui avaient poussé les participants du PAE à s'inscrire à la formation, d'obtenir leur réaction et de mesurer leur satisfaction à l'égard du programme. L'enquête menée auprès des participants a permis de recueillir des renseignements sur les motifs qui amenaient les participants à persévérer dans leur programme et sur leur degré de satisfaction.

(b) Raisons de participer à une formation

La très grande majorité des clients de la composante *Perspectives d'emploi* ont décidé de participer au programme *Amélioration de l'employabilité* afin de décrocher un emploi. Trente-cinq pour cent des répondants ont affirmé qu'ils avaient d'abord et avant tout participé au programme de la composante *Perspectives d'emploi* afin d'améliorer leurs chances de décrocher un emploi et 22 % ont affirmé qu'ils avaient besoin de formation ou d'expérience professionnelle pour décrocher un emploi. Parmi les autres raisons offertes, il y avait les suivantes : intérêt pour un cours ou un travail (9 %); goût de faire quelque chose/aucun autre emploi disponible (6 %); désir de changer de carrière ou de travailler dans un autre domaine (6 %).

De même, la majorité des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont participé à leur programme afin d'obtenir un emploi. Soixante et un pour

cent des répondants ont décidé de participer afin d'améliorer leurs chances de décrocher un travail ou parce qu'ils avaient besoin d'une formation ou d'une expérience de travail pour décrocher un travail. Parmi les autres raisons invoquées des participants, il y a les suivantes : intérêt pour un cours (10 %) et désir de changer de carrière ou de domaine (8 %).

À l'instar des autres participants, les clients du programme de la composante *Achat de formation* ont tout d'abord participé à une formation pour décrocher un emploi. Presque la moitié des répondants (49 %) ont choisi de participer à une formation afin d'améliorer leurs chances de décrocher un emploi ou parce qu'ils avaient besoin de formation ou d'une expérience de travail pour en décrocher un. Parmi les autres raisons invoquées pour participer au programme, il y avait les suivantes : intérêt pour le cours (11 %); désir de changer de carrière ou de travailler dans un autre domaine (7 %); améliorer sa confiance en soi (7 %); être accrédité dans une profession (2 %).

(c) Satisfaction des clients

Les participants du la composante *Perspectives d'emploi* ont été très satisfaits de leur expérience du programme, même si cette satisfaction n'est pas aussi élevée que celle des autres groupes du programme. Les participants ont été un peu moins satisfaits de la supervision en milieu de travail (75 %) que de la formation en classe (78 %). On a enregistré un peu moins de satisfaction quant au temps consacré par un moniteur au participant (75 % ont été très satisfaits). La plupart des participants (83 %) ont affirmé être satisfaits du programme en général. (Tableau 4.3)

Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont exprimé une grande satisfaction à l'endroit de leur projet de formation (la plus élevée de tous les groupes du programme) et ces évaluations étaient uniformes pour tous les aspects de leur programme -- formation en classe, supervision en milieu de travail, équipement et temps

passé en compagnie des moniteurs et des superviseurs (tableau 4.3). Quatre-vingt-six pour cent des participants se sont dit très satisfaits de leur programme en général.

Dans l'ensemble, les participants de la composante Achat de formation se sont dit très satisfaits de leur programme de formation (tableau 4.3). La très grande majorité (86 %) ont été satisfaits de leur programme de formation en général. L'aspect de la formation des participants qui a recueilli la plus faible note a été la qualité de la supervision en milieu de travail même si seulement une minorité des participants ont exprimé de l'insatisfaction.

TABLEAU 4.3
Satisfaction des clients (composante de la formation)

	Perspectives d'emploi		Formation fournie dans le cadre de projets		Achat de formation	
Aspect du programme	Cote Moyenne[1]	Satisfaits (%)[2]	Cote Moyenne[1]	Satisfaits (%)[2]	Cote Moyenne[1]	Satisfaits (%)[2]
Qualité des cours donnés en classe	5,6	78	5,9	85	5,9	86
Qualité de la supervision de la partie consacrée à la formation en milieu de travail	5,4	75	5,7	82	5,6	80
Qualité de l'équipement utilisé	5,6	79	5,8	84	5,8	83
Temps passé avec un moniteur ou un superviseur	5,4	75	5,8	83	5,7	82
Le programme en général	5,8	83	5,9	86	5,8	86

1. Sur une échelle de 7 points
2. Cotes 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points

CHAPITRE

5 RÉPERCUSSIONS DU PROGRAMME

5.1 Contexte

Les résultats liés au marché du travail sont les principaux indicateurs de la réussite du programme *Amélioration de l'employabilité*. Le présent chapitre s'attache aux quatre mesures clés des résultats suivantes, qui montrent les effets différentiels relevés chaque année au cours de la période postérieure au programme :

- semaines de travail;
- gains;
- semaines d'assurance-chômage; et
- semaines d'assistance sociale.

5.2 Expérience de travail des participants

Les résultats de l'enquête en ce qui a trait aux indicateurs du marché du travail avant et après le programme figurent aux tableaux 5.1a à 5.1c. Dans tous ces cas[5], les résultats globaux figurent au tableau 5.1a. Les résultats sont également présentés séparément dans le cas des personnes qui travaillaient et qui étaient en chômage au cours de la semaine précédant la date de référence (voir tableaux 5.1b et 5.1c).

TABLEAU 5.1a

Résultats avant et après le programme : tous les cas[1]

	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation
Semaines de travail avant le programme (%)	45,5	45,5	62,1
Semaines de travail après le programme (%)	61,9	53,8	76,5
Gains hebdomadaires avant le programme	393 $	402 $	495 $
Gains hebdomadaires après le programme	379 $	352 $	429 $
Semaines d'a.-c. avant le programme (%)	17,8	15,3	14,2
Semaines d'a.-c. après le programme (%)	18,5	10,1	10,0
Semaines d'assistance sociale avant le programme (%)	3,4	6,1	2,0
Semaines d'assistance sociale après le programme (%)	2,0	4,6	2,5
Taille de l'échantillon[2]	743	1 990	3 020

1. Ces données excluent les apprentis, mais incluent ceux qui ne faisaient pas partie de la population active au cours de la semaine qui a précédé l'inscription au programme.
2. La taille réelle de l'échantillon est différente dans le cas de chaque variable en raison de l'absence de certaines données.

5. Comme nous l'avons fait remarquer au chapitre 2, les apprentis étaient exclus de la composante *Achat de formation* puisqu'ils sont codés comme faisant partie de cette dernière composante seulement par convention; toutefois, les apprentis ne sont pas considérés comme un groupe client de cette composante.

TABLEAU 5.1b
Résultats avant et après le programme -- sans emploi[1]

	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation
Semaines de travail avant le programme (%)	44,8	47,3	58,1
Semaines de travail après le programme (%)	59,6	51,2	68,6
Gains hebdomadaires avant le programme	403 $	414 $	497 $
Gains hebdomadaires après le programme	379 $	362 $	430 $
Semaines d'a.-c. avant le programme (%)	20,8	17,7	19,8
Semaines d'a.-c. après le programme (%)	19,9	10,3	13,0
Semaines d'assistance sociale avant le programme (%)	3,2	6,6	2,4
Semaines d'assistance sociale après le programme (%)	1,9	4,6	3,4
Taille de l'échantillon[2]	528	1 450	1 726

TABLEAU 5.1c
Résultats avant et après le programme -- employés[1]

	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation
Semaines de travail avant le programme (%)	71,7	69,0	84,1
Semaines de travail après le programme (%)	69,8	72,8	89,1
Gains hebdomadaires avant le programme	387 $	386 $	504 $
Gains hebdomadaires après le programme	400 $	329 $	471 $
Semaines d'assurance-chômage avant le programme (%)	12,7	11,4	5,8
Semaines d'assurance-chômage après le programme (%)	15,4	10,2	6,5
Semaines d'assistance sociale avant le programme (%)	3,8	1,7	0,4
Semaines d'assistance sociale après le programme (%)	1,9	4,0	0,9
Taille de l'échantillon[2]	103	208	877

1. Les apprentis sont exclus.
2. La taille réelle de l'échantillon est différente dans le cas de chaque variable en raison de l'absence de certaines données.

Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* et de la composante *Formation dans le cadre de projets* ont passé, en général, moins de 50 % des deux années antérieures au programme à travailler; ils ont gagné environ 400 $ par semaine et ont été inscrits à l'assurance-chômage plus de 15 % du temps. D'une certaine manière, les participants de la composante *Achat de formation* se sont mieux tirés d'affaire : ils ont travaillé pendant 62 % des semaines et ont gagné tout près de 500 $. En moyenne, les participants de PAE n'ont pas souvent eu recours à l'assistance sociale.

Au cours de la période qui a suivi le programme, le pourcentage de semaines passées au travail s'est accru d'une façon spectaculaire, mais les gains hebdomadaires moyens ont décru. Ces courbes générales ont été observées dans le cas des participants sans travail dont faisait partie la majorité des participants du PAE. Les participants qui travaillaient, présentant des antécédents de travail plus stables et ayant généralement travaillé plus de 70 % du temps au cours des deux années antérieures n'ont pas travaillé pendant beaucoup plus de semaines. Dans le cas des participants de la composante *Perspectives d'emploi*, le nombre de semaines a décru. Dans le cas des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* et de la composante *Achat de formation*, les gains hebdomadaires ont décru au cours de la période qui a suivi le programme.

En dépit de cette segmentation selon la situation d'emploi antérieure, ces simples résultats à deux variables demeurent marqués par les nombreuses -- quoique moins spectaculaires -- différences au chapitre des antécédents de travail et des variables socio-démographiques. Pour éviter les conclusions erronées fondées sur de simples résultats à deux variables, on a élaboré des modèles économétriques pour chacune des quatre mesures clés des résultats afin de compenser les différences qui distinguaient déjà les répondants qui faisaient partie du groupe témoin des participants du PAE. Les coefficients de régression qui ont été utilisés pour évaluer les impacts du programme figurent à l'annexe D.

5.3 Effets différentiels de la formation

Pour simplifier l'interprétation des résultats, on a converti les coefficients du modèle en estimations annuelles des répercussions sur les semaines de travail, les gains, les semaines d'assurance-chômage ainsi que les semaines d'aide sociale. Tous les résultats présentés constituent des résultats différentiels. Un résultat différentiel se définit de la façon suivante : différence entre ce qui est arrivé aux clients après le programme par rapport à ce qui leur serait arrivé sans le programme.

(a) Employés et sans emploi

Le tableau 5.2a présente les effets différentiels annuels de tous les cas qui font partie des échantillons de la composante *Perspectives d'emploi*, de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* et de la composante *Achat de formation*. À l'exemple des résultats à deux variables, les effets estimés du PAE sur les indicateurs d'employabilité ont également été séparés; on a fait une distinction entre les participants qui travaillaient et les participants qui étaient en chômage avant leur inscription au programme. Comme très peu de participants de la composante *Perspectives d'emploi* (14 %) et de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* (11 %) travaillaient juste avant de s'inscrire au programme, les conclusions concernant l'efficacité de ces programmes devraient être concentrées sur le segment des chômeurs qui représente la très grande majorité (plus de 72 %) des participants des deux composantes. Les résultats du groupe des chômeurs sont plus pertinents quand il s'agit d'évaluer l'efficacité de la composante *Achat de formation*. Même si la plupart (57 %) des participants de cette composante étaient également en chômage avant de participer au programme, une proportion importante (27 %) travaillaient avant leur participation au programme.

Les pages qui suivent décrivent les résultats obtenus à l'aide des modèles économétriques au chapitre des semaines de travail annuelles, des gains annuels, des semaines d'assurance-chômage annuelles et des semaines d'aide sociale, et ce, pour les groupes de clients choisis.

Semaines de travail annuelles

Comme le dénote clairement le tableau 5.2a, les trois composantes du programme ont eu un effet positif sur le nombre de semaines de travail après la fin du programme. Sur une base annuelle, les participants de la composante *Perspectives d'emploi* sont ceux qui ont accru davantage le nombre de semaines travaillées, soit 12,7 semaines, même si les participants de la composante *Achat de formation* ont enregistré une augmentation presque équivalente de 12,1 semaines. Des trois composantes du PAE, c'est dans la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* qu'on a connu la plus faible augmentation; toutefois, celle-ci a tout de même été importante, soit 10,8 semaines.

TABLEAU 5.2a

Effets différentiels de la formation : tous les cas[1]

Mesures des résultats	Perspectives d'emploi		Formation fournie dans le cadre de projets		Achat de formation		Apprentis	
	Esti-mations	Taille de l'échan-tillon	Esti-mations	Taille de l'échan-tillon	Esti-mations	Taille de l'échan-tillon	Esti-mations	Taille de l'échan-tillon
Semaines de travail annuelles après le programme	12,7	5 432	10,8	6 386	12,1	6 939	7,4	5 470
Variation des gains annuels[2]	4 828 $	-	3 789 $	-	5 175 $	-	8 360 $	-
Nombre de semaines d'a.-c. après le programme	n.s.[3]	5 620	-4,6	6 717	-3,4	7 739	-3,3	5 683
Semaines d'assistance sociale annuelles après le programme	-2,6	5 850	-1,6	6 735	-1,5	7 813	n.s.	5 938

1. Les apprentis sont exclus.
2. La taille des échantillons n'est pas indiquée puisque les évaluations ne proviennent pas d'un modèle économétrique.
3. "ns" signifie non significatif sur le plan statistique.

Quand on examine, au tableau 5.2b, les résultats des chômeurs, groupe qui représente la plus importante clientèle parmi les trois programmes, on observe une courbe semblable. La principale différence réside en une augmentation des répercussions prévues du PAE sur le nombre de semaines de travail après la fin du programme. L'augmentation annuelle estimée du nombre de semaines de travail dans le cas de la composante *Perspectives d'emploi* est passée, dans l'ensemble, de 12,7 semaines à 17,1 semaines dans le cas des participants en chômage. Les participants en chômage de la composante *Achat de formation* ont enregistré la deuxième augmentation en importance en ce qui concerne les semaines annuelles de travail, soit 15,9 semaines, suivis de près par les participants chômeurs de la composante *Achat de formation* qui ont réalisé une augmentation annuelle des semaines de travail de 14,4.

TABLEAU 5.2b

Effets différentiels de la formation : sans emploi [1]

Mesures des résultats	Perspectives d'emploi		Formation fournie dans le cadre de projets		Achat de formation	
	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échantillon
Semaines de travail annuelles après le programme	17,1	1 307	14,4	1 982	15,9	2 101
Variation des gains annuels[2]	6 504 $	-	5 214 $	-	6 842 $	-
Nombre de semaines d'assurance-chômage après le programme	n.s.[3]	1 348	-7,4	2 126	-5,1	2 512
Semaines d'assistance sociale annuelles après le programme	-3,7	1 392	-2,7	2 021	-2,2	2 451

TABLEAU 5.2c
Effets différentiels de la formation : employés [1]

Mesures des résultats	Perspectives d'emploi		Formation fournie dans le cadre de projets		Achat de formation	
	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échantillon
Semaines de travail annuelles après le programme	n.s.[3]	3 437	n.s.	3 531	3,0	4 008
Variation des gains annuels[2]	-	-	-	-	1 420 $	-
Nombre de semaines d'assurance-chômage après le programme	n.s.	3 500	-3,2	3 605	-2,6	4 130
Semaines d'assistance sociale annuelles après le programme	n.s.	3 687	0,9	3 784	n.s.	4 331

1. Les apprentis sont exclus.
2. La taille des échantillons n'est pas indiquée puisque les évaluations ne proviennent pas d'un modèle économétrique.
3. "ns" signifie non significatif sur le plan statistique.

Comme les participants qui travaillaient constituent un petit segment des personnes inscrites dans les composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets*,

l'absence de répercussions importantes sur le nombre de semaines de travail après le programme (voir tableau 5.2c) peut être simplement imputable à la faiblesse relative des échantillons de ces segments. Toutefois, l'augmentation relativement faible de trois semaines dans le cas des participants qui travaillaient de la composante *Achat de formation* laisse croire que les retombées des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* sont peut-être en fait très faibles ou inexistantes.

Gains annuels

Pour calculer l'impact du PAE sur les gains annuels, on a inclus dans les calculs l'impact du programme sur les semaines annuelles de travail et sur les gains hebdomadaires. Les différences notées entre les diverses composantes du PAE quant à l'estimation des répercussions sur les gains annuels s'expliquent entièrement par la différence des répercussions sur le nombre de semaines de travail et les différences qu'il y avait déjà entre les groupes au titre des gains hebdomadaires moyens. (Il n'y a pas eu de répercussions sur les gains hebdomadaires).

Pour l'ensemble des cas, c'est dans la composante *Achat de formation* que les gains les plus importants au chapitre de la rémunération, soit 5 175 $, ont été enregistrés en dépit du fait que les participants de cette composante ont enregistré la deuxième augmentation en importance au chapitre des semaines de travail. Cela s'explique par le fait que les participants de la composante *Achat de formation* avaient tendance à gagner davantage en raison des différences quant au degré de compétence et à leur expérience sur le marché du travail. Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont amélioré leur rémunération annuelle de 4 828 $ tandis que les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont bénéficié d'une augmentation de leurs gains beaucoup plus faible, soit 3 789 $.

Tel que l'indique le tableau 5.2b, la courbe des gains au chapitre de la rémunération des participants en chômage du PAE suit la même tendance. Les gains au chapitre de la rémunération vont de 6 842 $ dans le cas des participants sans emploi de la composante *Achat de formation* à 5 214 $ dans le cas des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets*. Les participants qui travaillaient n'ont tiré aucun avantage, au chapitre de la rémunération, de leur participation à la composante *Perspectives d'emploi* ou à la composante *Formation fournie dans le cadre de projets*, tandis que les participants sans emploi de la composante *Achat de formation* ont amélioré leur rémunération de 1 420 $.

Semaines d'assurance-chômage et d'aide sociale

En dépit d'une augmentation relativement importante des semaines de travail, les réductions en ce qui a trait au recours à l'assurance-chômage et à l'aide sociale étaient plutôt faibles. En fait, la composante *Perspective d'emploi* n'a eu aucune incidence sensible sur les semaines annuelles d'assurance-chômage, même si c'est dans cette composante qu'on a effectivement enregistré la réduction la plus importante des semaines annuelles d'aide sociale (une réduction de 2,6 semaines). Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* et de la composante *Achat de formation* ont tous réduit leur nombre de semaines d'assurance-chômage et d'assistance sociale. Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont réduit davantage leur nombre de semaines d'assurance-chômage, soit de 4,6 semaines, que ceux de la composante *Achat de formation*; toutefois, les deux programmes ont entraîné des réductions équivalentes des semaines d'aide sociale, soit environ 1,5 semaines.

On a noté des courbes à peu près semblables chez les personnes sans travail. La composante *Perspectives d'emploi* n'a eu aucune incidence sensible sur les semaines d'assurance-chômage, mais elle a réduit le temps annuel de recours à l'aide sociale de 3,7 semaines. La composante *Formation fournie dans le cadre de projets* a connu la réduction la plus importante du nombre de semaines d'assurance-chômage, soit 7,4 semaines, par rapport aux 5,1 semaines

de la composante *Achat de formation*. Les deux composantes ont réduit le nombre de semaines d'aide sociale de 2,7 et de 2,2 semaines, respectivement.

En ce qui a trait aux participants qui travaillaient, les résultats ont été inférieurs à ceux qu'on a observés dans l'ensemble ou dans le cas des participants sans emploi. Le PAE n'a eu aucune incidence sur les semaines annuelles d'assurance-chômage et d'assistance sociale des participants de la composante *Perspectives d'emploi* qui travaillaient. Les participants de la composante *Achat de formation* qui travaillaient n'ont connu aucun changement en ce qui a trait au recours à l'aide sociale, mais ils ont réduit légèrement (de 2,6) leur nombre de semaines d'assurance-chômage. Les participants de la composante *Achat de formation* ont réduit de 3,2 leur nombre de semaines d'assurance-chômage et ont légèrement accru leur recours à l'assistance sociale, soit de moins d'une semaine.

(b) Apprentis

Même si on ne considère pas les apprentis comme des clients du PAE, les résultats qu'ils ont obtenus ont été analysés séparément (voir tableau 5.2a). Par rapport aux résultats obtenus par les autres participants de la composante *Achat de formation*, les apprentis ont considérablement amélioré leur nombre de semaines de travail, même s'ils passent parfois beaucoup de temps à acquérir une formation supplémentaire. L'augmentation était tout de même notable, soit 7,4 semaines au chapitre des semaines de travail annuelles. Les apprentis ont pu augmenter leurs gains annuels de 8 360 $, ce qui est sensiblement plus élevé que le gain de 5 175 $ des non-apprentis de la même composante. Ce gain plus considérable au chapitre de la rémunération s'explique par le fait que la rémunération des apprentis est plus élevée que celle des participants réguliers de la composante *Achat de formation*; en outre, les apprentis ont amélioré leurs gains hebdomadaires de 74 $.

Les apprentis ont réduit de 3,3 leur nombre de semaines annuelles d'assurance-chômage, ce qui se compare aux données générales de la composante *Achat de formation*, mais n'ont pas diminué sensiblement leurs semaines d'aide sociale.

(c) Prestataires d'assurance-chômage et non-prestataires

Il a été intéressant de comparer les résultats obtenus par les participants du PAE qui étaient admissibles à l'assurance-chômage et ceux qui ne l'étaient pas. On a eu recours au dossier administratif des relevés d'emploi pour repérer les relevés d'emploi les plus récents des répondants de l'enquête au cours des 12 derniers mois. Si les relevés d'emploi indiquaient la date de la période où commençaient les prestations, les personnes étaient classées comme prestataires d'assurance-chômage. Tous les cas où l'on n'indiquait pas de relevé d'emploi ni de date de début de la période des prestations étaient classés comme non-prestataires (voir Tableaux 5.3a et 5.3b).

Dans l'ensemble, les deux groupes, prestataires et non-prestataires d'assurance-chômage, ont tiré profit de leur participation au PAE. En ce qui concerne les semaines de travail et les gains, les bénéficiaires de l'assurance-chômage de la composante *Perspectives d'emploi* ont enregistré les gains les plus importants : ils ont travaillé 13,8 semaines de plus et ont ajouté un peu plus de 5 300 $ à leur revenu annuel. Les clients de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont travaillé 12,6 semaines de plus tandis que ceux de la composante *Achat de formation* ont travaillé 10,7 semaines de plus. Leur revenu annuel s'est accru d'environ 4 800 $. Chez les non-prestataires, les clients de la composante *Achat de formation* ont travaillé 13,3 semaines de plus tandis que les participants de la composante *Perspectivesd'emploi* ont travaillé 12,5 semaines de plus. Les clients des deux composantes ont augmenté leur revenu annuel d'environ 4 700 $.

TABLEAU 5.3a
Effets différentiels de la formation : prestataires d'assurance-chômage

	Perspectives d'emploi		Formation fournie dans le cadre de projets		Achat de formation	
	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échantillon
Semaines annuelles de travail après le programme	13,8	1 864	12,6	2 289	10,7	2 694
Variation des gains annuels[2]	5 305 $	-	4 769 $	-	4 829 $	-
Semaines annuelles d'assurance-chômage après le programme	-2,3	1 873	-8.2	2 344	-5.4	2 937
Semaines annuelles d'aide sociale après le programme	-1.5	2 088	n.s.	2 289	-0.8	3 121

TABLEAU 5.3b
Effets différentiels de la formation : non-prestataires

	Perspectives d'emploi		Formation fournie dans le cadre de projets		Achat de formation	
	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échantillon	Estimations	Taille de l'échanillon
Semaines annuelles de travail après le programme	12,5	3 568	10,4	4 097	13,3	4 246
Variation des gains annuels[2]	4 692 $	-	3 452 $	-	4 748 $	-
Semaines annuelles d'assurance-chômage après le programme	3,2	3 747	-2,4	4 373	-2,4	4 802
Semaines annuelles d'aide sociale après le programme	-3,4	3 762	-2,4	4 190	-2,0	4 692

1. Les apprentis sont exclus.
2. La taille des échantillons n'est pas indiquée puisque les évaluations ne proviennent pas d'un modèle économétrique.

Pour ce qui est des prestations d'assurance-chômage, les clients de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont réduit leurs semaines de prestations de huit semaines. Les participants de la composante *Achat de formation* ont réduit les leurs de 5,4 semaines. Les non-prestataires des deux composantes ont réduit leurs semaines de prestations de 2,4 et de 3,2 semaines, respectivement. Pour ce qui est de l'aide sociale, les non-prestataires ont réduit leurs semaines de prestations de deux et de trois semaines et demie, respectivement. Les prestataires de l'assurance-chômage ont réduit leurs semaines de prestations de 1,5 semaine ou moins.

(d) Groupes de clients

L'annexe D expose les résultats économétriques détaillés de plusieurs groupes de clients du PAE. Aux tableaux 5.4a et 5.4b„ on trouvera un résumé de ces conclusions. La présente section fait ressortir quelques-uns des principaux résultats issus de l'analyse segmentée détaillée.

L'aspect le plus frappant de l'analyse des groupes de clients du PAE n'est pas ce qui les différencie entre eux, mais bien l'uniformité des résultats positifs chez la plupart des groupes clients, dont certains se heurtent généralement à des obstacles sur le marché du travail, comme les jeunes, les travailleurs âgés, les bénéficiaires de l'aide sociale, les membres des minorités visibles et les personnes handicapées. Même si certains de ces groupes clients n'ont pas tiré profité de leur participation autant que d'autres groupes clients, ils ont réalisé des gains notables au chapitre des semaines de travail après avoir reçu une formation par rapport aux mêmes groupes de l'échantillon témoin.

TABLEAU 5.4a

Groupes clients du PAE : différentiel des semaines annuelles de travail

GROUPE CIBLE	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation
Participants moins instruits	9,3	9,3	12,2
Femmes	12,8	10,6	13,4
Jeunes	10,3	—	9,3
Participants âgés	11,2	14,5	15,9
Membres de minorités visibles	15,2	14,9	16,3
Personnes handicapées	14,2	8,8	19,6
Bénéficiaires d'aide sociale	16,8	16,0	18,8

TABLEAU 5.4b

Groupes clients du PAE : différentiel des gains annuels

GROUPE CIBLE	Perspectives d'emploi	Formation fournie dans le cadre de projets	Achat de formation
Participants moins instruits	3 258	3 064	5 560
Femmes	3 888	3 203	4 276
Jeunes	3 047	—	2 997
Participants âgés	4 998	5 161	6 182
Membres de minorités visibles	5 653	4 972	8 024
Personnes handicapées	4 529	2 575	6 450
Bénéficiaires d'aide sociale	5 663	4 725	6 946

Les résultats clés, sur le plan des semaines de travail annuelles, sont les suivants :

- *Femmes :* Les femmes ont obtenu des résultats semblables à ceux des hommes dans les composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets*, mais elles ont réalisé des gains plus importants que les hommes au chapitre des semaines de travail dans la composante *Achat de formation.*

- *Études :* Les participants titulaires d'un diplôme d'études secondaires ont profité le plus des trois composantes du programme. Les participants qui ne détenaient pas de diplôme d'études secondaires ont réalisé les gains les plus faibles dans les composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets*, mais ont quand même réussi à réaliser des gains importants au chapitre des semaines de travail dans les trois composantes du PAE.

- *Âge :* Les jeunes ont moins profité que les travailleurs âgés (46 ans et plus) de tous les éléments du programme. Les jeunes ont réalisé le plus de gains dans la composante *Perspectives d'emploi* et les travailleurs âgés ont tiré plus de bénéfice des composantes *Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation.*

- *Membres de minorités visibles et personnes handicapées :* Les gains estimés des participants qui se sont eux-mêmes identifiés comme membres d'une minorité visible ont été plus élevés au chapitre des semaines de travail dans les trois éléments du programme que pour l'ensemble des échantillons du PAE. Les participants qui se sont identifiés comme des personnes handicapées ont travaillé un plus grand nombre de semaines dans les composantes *Perspectives d'emploi* et *Achat de formation*, par rapport aux résultats d'ensemble.

- *Bénéficiaires d'aide sociale :* Les bénéficiaires d'aide sociale ont réalisé des gains sensiblement plus élevés au chapitre du nombre de semaines de travail dans le cadre des trois composantes du PAE, par rapport aux résultats d'ensemble du programme.

CHAPITRE

6 SYNTHÈSE ET CONCLUSIONS

6.1 Profil des participants

Les participants des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* sont des jeunes, constituent le segment le moins stable de la clientèle de DRHC. En effet, ils sont moins susceptibles que les autres d'être mariés ou de posséder leur propre maison. Ils ont également un peu moins souvent des personnes à charge. Ces caractéristiques sont typiques de personnes qui présentent une plus faible participation au marché du travail et des antécédents de travail instables.

Tant les participants de la composante *Perspectives d'emploi* que ceux de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont éprouvé de graves difficultés d'emploi avant de s'inscrire au programme. Les deux groupes étaient moins susceptibles que les participants de la composante *Achat de formation* d'avoir travaillé à temps plein avant le programme et d'avoir travaillé au cours des deux années qui l'ont précédé. Leur «plus important» emploi antérieur au programme était relativement peu spécialisé, rapportait moins et offrait peu de sécurité. Les participants des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* avaient également en commun des antécédents plus faibles de participation au marché du travail, ayant été plus souvent en chômage, et étaient plus susceptibles d'avoir touché des prestations d'assurance-chômage et d'aide sociale. Cette instabilité s'est reflétée dans la rémunération (pour la période 1987-1991) et le revenu des

participants des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets*, qui étaient sensiblement inférieurs à ceux des participants de la composante *Achat de formation*.

Les participants de la composante *Achat de formation* s'en tiraient mieux que leurs homologues des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets*. Ils étaient plus nombreux à avoir travaillé juste avant de s'inscrire au programme, et ils avaient détenu des emplois plus rémunérateurs et plus spécialisés. Les participants de la composante *Achat de formation* étaient plus susceptibles d'être mariés et de posséder leur propre maison. D'une certaine façon, les hommes étaient surreprésentés au sein de ce groupe.

6.2 Ciblage et pertinence

Le programme Amélioration de l'employabilité semble relativement bien ciblé sur les groupes de clients auxquels il est destiné. Presque tous les participants des composantes *Perspectives d'emploi* et *Formation fournie dans le cadre de projets* étaient en chômage au moment de s'inscrire au programme et presque les deux tiers des participants de la composante *Achat de formation* l'étaient. Même chez les participants qui travaillaient avant de s'inscrire au programme, le risque de perdre leur emploi était élevé si l'on en juge par leur expérience de travail au cours de la période postérieure au programme. Le PAE semble répondre à son objectif, qui est d'aider les travailleurs qui éprouvent des difficultés face au marché du travail, puisque la majorité des participants présentaient des antécédents de travail instables et étaient surreprésentés au sein des groupes visés par l'équité en matière d'emploi.

6.3 Prestation

Souvent, les modifications apportées à l'approche et à la prestation des services que voulait apporter le PAE ne se sont pas reflétées dans l'expérience des participants. Par

exemple, même si, dans la formule initiale du PAE, des services de counselling devaient être offerts avant la participation au programme, seulement 44 % des participants ont affirmé avoir bénéficié d'une certaine forme de counselling de la part d'un agent du CEC avant de s'inscrire au programme. Toutefois, le counselling peut avoir été fourni par des agents d'un organisme tiers et non par les bureaux des CEC. Les conseillers en emploi ont, le plus souvent, orienté les participants vers une formation et fourni des informations. Les dossiers administratifs confirment également que les clients ont bénéficié de moins de counselling que ce qui était prévu dans le plan du programme.

Les participants n'ont pas accordé une note élevée au counselling d'emploi qu'ils ont reçu. En effet, ils estimaient que le counselling d'emploi n'avait que modérément réussi à atteindre son objectif. Les participants de la composante *Perspectives d'emploi* ont été les plus satisfaits de tous les groupes du programme. Les participants qui ont bénéficié d'un counselling ont affirmé que la correspondance établie par les conseillers entre leurs compétences et capacités et leur programme a été l'élément le plus réussi. On a trouvé moins fructueux le suivi et l'aide apportée au client pour fixer des objectifs de carrière. Ces appréciations ont été généralement uniformes chez tous les groupes.

On prévoit que le recours au plan d'action facilitera l'accès et la participation des clients aux services appropriés et suscitera chez ces derniers une plus grande participation et un plus grand engagement. Tout comme dans le cas du counselling d'emploi, les participants ont eu recours à un plan d'action moins souvent que prévu. Environ 25 des clients ont affirmé avoir élaboré un plan d'action dans un CEC avec leur conseiller en emploi. On ne dispose pas des données administratives qui permettent d'étayer cette conclusion, et le manque de compréhension au sujet de la nature d'un plan d'action de la part des clients peut expliquer les faibles taux d'utilisation. Les deux tiers de ceux qui ont eu recours à un plan d'action ont affirmé l'avoir suivi, tant dans le domaine de la formation que dans celui de l'emploi.

En général, les participants de tous les groupes du programme se sont montrés très satisfaits de leur programme de formation ou d'emploi (plus de 80 % des participants étaient

satisfaits d'aspects tels que la qualité des cours, la qualité de la supervision, la qualité de l'équipement et le programme en général). Les participants de PE se sont montrés jusqu'à un certain point moins satisfaits du programme que les autres groupes.

Seulement une minorité de participants n'ont pas terminé leur programme (entre 10 % et 15 %). Les taux d'achèvement du PAE ont été beaucoup plus élevés que ce qui ressortait des évaluations des programmes de l'ancienne *Planification de l'emploi*. Les participants du PAE ont justifié de diverses façons leur abandon du programme : acceptation d'un autre emploi, raisons personnelles ou familiales, invitation à quitter le programme et difficultés financières.

6.4 Résultats liés au marché du travail

(a) Semaines de travail annuelles

Tous les renseignements contenus dans l'analyse des résultats liés au marché du travail sont fondés sur les résultats différentiels du PAE. Les résultats différentiels sont les résultats obtenus à la suite d'un programme par rapport à ce qui serait arrivé si la personne n'y avait pas participé. Les trois composantes du programme ont toutes eu des retombées positives sur le nombre de semaines de travail après l'achèvement du programme. Sur une base annuelle, les participants de la composante *Perspectives d'emploi* sont ceux qui ont le plus accru leur nombre de semaines de travail, soit de 12,7 semaines, même si les participants de la composante *Achant de formation* ont fait presque aussi bien, avec 12,1 semaines. C'est dans la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* que l'augmentation a été la plus faible; toutefois, celle-ci a tout de même été notable, soit 10,8 semaines. Ces gains d'employabilité ont même été plus importants dans le cas des participants qui étaient en chômage juste avant de s'inscrire au programme, mais ont été presque inexistants pour les clients qui travaillaient, sauf dans le cas des participants de la composante *Achat de formation*, qui ont connu une légère augmentation de leur nombre de semaines de travail annuelles.

(b) Gains annuels

Les participants du PAE ont sensiblement amélioré leur rémunération annuelle en raison de l'augmentation du nombre de semaines de travail. Les augmentations des gains annuels vont d'environ 3 800 $ dans le cas des participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* jusqu'à presque 5 200 $ dans le cas des participants de la composante *Achat de formation*. L'augmentation du nombre de semaines travaillées a fait en sorte que le PAE a permis d'accroître la rémunération annuelle encore davantage dans le cas des chômeurs, mais le programme n'a eu presque aucune incidence sur la rémunération des participants qui travaillaient si ce n'est un modeste gain d'à peine plus de 1 400 $ dans le cas des participants de la composante *Achat de formation* qui travaillaient.

(c) Semaines annuelles d'assurance-chômage et d'aide sociale

Les réductions au chapitre du recours à l'assurance-chômage et à l'aide sociale de la part des participants du PAE ont été sensibles, mais plus faibles si on les compare aux améliorations au chapitre du nombre de semaines de travail. En fait, la composante *Perspectives d'emploi* n'a eu aucun effet notable sur le nombre de semaines annuelles d'assurance-chômage, même si c'est celle qui a le plus réduit le nombre de semaines annuelles d'aide sociale, soit de 2,6 semaines. Les participants des composantes *Formation fournie dans le cadre de projets* et *Achat de formation* ont tous réduit leur nombre de semaines d'assurance-chômage et d'aide sociale. Les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont connu une plus forte réduction de leur nombre de semaines d'assurance-chômage, soit de 4,6 semaines, que les participants de la composante *Achat de formation*; cependant, les deux programmes ont réduit de moins de deux le nombre de semaines où les participants ont touché des prestations d'aide sociale. On a remarqué des courbes semblables, mais des diminutions plus importantes, chez les travailleurs qui étaient sans emploi. Les participants des composantes *Achat de formation* et *Formation fournie dans le cadre de projets* qui travaillaient ont tous réduit le nombre de semaines d'assurance-chômage, et les participants de la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* ont réduit le nombre de semaines d'aide sociale de moins d'une semaine.

6.5 Prestataires et non-prestataires d'assurance-chômage

Tant les prestataires que les non-prestataires d'assurance-chômage ont enregistré des gains appréciables. Au chapitre des semaines de travail, la composante *Formation fournie dans le cadre de projets* a été plus efficace pour les prestataires d'assurance-chômage tandis que celle d'*Achat de formation* l'a été davantage pour les non-prestataires. Les prestataires d'assurance-chômage ont également eu beaucoup moins recours aux prestations d'assurance-chômage après le programme qu'ils ne l'auraient fait sans ce dernier. La réduction du recours à l'assurance-chômage a été beaucoup plus faible pour le groupe des non-prestataires. Les prestataires d'assurance-chômage, contrairement aux non-prestataires, n'ont que très peu réduit leur période d'aide sociale, voire pas du tout.

6.6 Groupes de clients du PAE

Le PAE a eu des effets positifs sur l'employabilité de certains groupes comme les personnes plus âgées (46 ans et plus), les travailleurs peu scolarisés (moins qu'un diplôme d'études secondaires), les membres des minorités visibles, les personnes handicapées et les bénéficiaires de l'aide sociale, qui ont toujours éprouvé de graves difficultés sur le marché du travail, par rapport à des personnes qui se trouvaient dans la même situation, mais qui n'ont pas participé au programme. Dans certains cas, le PAE a été plus avantageux pour ces groupes que pour les participants moins désavantagés sur le marché du travail. L'efficacité croissante du PAE dans le cas des groupes qui font face à de plus grandes difficultés sur le marché du travail est conforme aux évaluations précédentes du programme *Planification de l'emploi*. L'observation la plus importante est peut-être l'efficacité du PAE pour presque tous les segments du marché du travail.

6.7 Évaluation globale

Dans l'ensemble, le PAE a apporté aux participants des avantages importants face au marché du travail et a été surtout efficace dans le cas des participants qui étaient en chômage juste avant de s'inscrire au programme. Toutes les composantes du PAE ont entraîné une diminution du recours au filet de sécurité sociale comme en témoigne le moins grand nombre de semaines de prestations d'assurance-chômage ou d'aide sociale dans la période postérieure au programme.

Les participants du PAE ont vu leurs gains annuels augmenter de façon considérable, en raison de leur nombre de semaines de travail, une fois le programme terminé. Les trois composantes du programme ont eu pour effet de réduire la dépendance à l'égard du filet de sécurité sociale.

Le programme s'est révélé efficace pour presque tous les groupes de clients, y compris pour les travailleurs plus jeunes, moins scolarisés, antérieurement sans emploi de même que les non-prestataires d'assurance-chômage et les membres de groupes visés par les mesures d'équité. Dans de nombreux cas, leurs gains différentiels ont été plus considérables que ceux des participants au programme en général.

1.